



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales
asistenciales del Hospital Naylamp Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Hernandez Campos, Jorge Daniel (ORCID: 0000-0002-8039-6492)

ASESOR:

Mg. Ñique Carbajal, Cesar Armando (ORCID: 0000-0002-9287-9387)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la Salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios todo poderoso por darme la oportunidad de lograr esta meta profesional; por cuidarme y mostrarme siempre su misericordia y bondad.

A mi esposa y mis hijos por su comprensión y apoyo incondicional en el logro de mis objetivos.

Jorge Daniel

Agradecimiento

A todo el personal asistencial y administrativo, amigos y compañeros de trabajo del Hospital I Naylamp.

A todos los profesionales que participaron en esta investigación.

A los docentes de la Escuela de Posgrado por sus enseñanzas y dedicación.

Autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	15
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Profesionales de salud.....	14
Tabla 2. Nivel de clima organizacional de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021.....	17
Tabla 3. Nivel de clima organizacional de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021, según dimensiones.....	17
Tabla 4. Nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021.....	18
Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021, según dimensiones.....	18
Tabla 6. Prueba de normalidad de los datos.....	19
Tabla 7. Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021.....	19
Tabla 8. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021.	20

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de clima organizacional de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021	41
Figura 2. Nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo.....	41
Figura 3. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021.	42

Resumen

El actual estudio de investigación tuvo como fin determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp (HN) de Chiclayo. La investigación es de tipo básico, cuantitativo y descriptivo con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se seleccionó una muestra de 69 trabajadores, se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y el coeficiente de correlación de Spearman. El 66,7% de los profesionales asistenciales evaluaron en un nivel regular el clima organizacional, el 26,1% de desfavorable y el 7,2% de favorable. El 68,1% calificaron de medio la satisfacción laboral, el 23,2% de nivel bajo y el 8,7% con satisfacción de nivel alto, la dimensión estabilidad ($Rho=0,737$), claridad y coherencia en la dirección ($Rho=0,774$), la retribución ($Rho=0,616$), disponibilidad de recursos ($Rho=0,610$), relaciones interpersonales ($Rho=0,596$), estilo de dirección ($Rho=0,559$), valores colectivos ($Rho=0,543$) y sentido de pertenencia ($Rho=0,479$) se relaciona con la satisfacción laboral. En conclusión, existe relación directa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales ($Rho=,715^{**}$, $p=0,000$).

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, profesionales asistenciales.

Abstract

The purpose of this research study was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction among health care professionals at the Naylamp Hospital (HN) in Chiclayo. The research is basic, quantitative and descriptive with a non-experimental, cross-sectional and correlational design. A sample of 69 workers was selected. The survey technique was applied and as an instrument two questionnaires, the Kolmogorov-Smirnov normality test and the Spearman correlation coefficient were applied. A total of 66.7% of the health care professionals rated the organizational climate as fair, 26.1% as unfavorable and 7.2% as favorable. The stability dimension ($Rho=0.737$), clarity and coherence in management ($Rho=0.774$), compensation ($Rho=0.616$), availability of resources ($Rho=0.616$), availability of resources ($Rho=0.616$) and the quality of work ($Rho=0.616$), 616), availability of resources ($Rho=0.610$), interpersonal relationships ($Rho=0.596$), management style ($Rho=0.559$), collective values ($Rho=0.543$) and sense of belonging ($Rho=0.479$) are related to job satisfaction. In conclusion, there is a high direct relationship between organizational climate and job satisfaction of health care professionals ($Rho=.715^{**}$, $p=0.000$).

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, health care professionals.

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones, los recursos humanos juegan un papel relevante, por lo que, es importante mantener un clima organizacional idóneo y, a su vez, orientar a los empleados para que demuestren su satisfacción laboral. Ésta última, sigue siendo importante en el tema de la gestión de los servicios sanitarios, para conocer cómo la perciben los empleados y mejorar el control, la supervisión, la comunicación, la resolución de problemas, la toma de decisiones, las compensaciones, etc. (Aguilar et al., 2004).

Ignorar el tema de las relaciones en el lugar de labores, así como el grado de satisfacción de los empleados, puede generar malas cifras para una empresa. En cualquier institución, los recursos humanos son los más importantes, por lo que garantizar la salud y el bienestar, tanto físico como emocional, se debe considerar como sus principales factores primordiales. De lo contrario, corre el riesgo de presentar rotación de empleados. Sabiendo esto, a nivel mundial, se estima que la tasa de rotación de trabajadores se acrecentado un 23% desde 2013, principalmente por el inadecuado entorno organizativo de las instituciones (Ascendo, 2018).

Actualmente se vive en contexto de pandemia por COVID-19 y recientemente, en países de Latinoamérica como Chile, Panamá, Argentina, Ecuador, Brasil y otros, se han identificado, mediante estudios, que el 55% de los profesionales encuentran bueno el clima organizacional en su empresa, en comparación con el 23% que cree que se vuelve más estresante y menos comunicativo. Además, se ha encontrado que el 70% de los trabajadores sintió que se comunicaba con su entorno laboral sin problemas durante una emergencia, y el 73% sintió que el gerente confiaba en su desenvolvimiento y productividad (Mandomedio, 2020).

Respecto a la satisfacción laboral del personal asistencial puede estar afectada por diversos factores; como el ambiente de trabajo, salarios, la dotación de personal, oportunidades de crecimiento personal y profesional, la carga de trabajo razonable, entre otros, también la satisfacción se considera como uno de

los indicadores más importantes porque hacen la diferencia en la atención de los pacientes (Khamlub et al., 2013).

En el caso de Perú, se ha reportado que el 86% de individuos estaban dispuestos a dejar sus empleos actuales si el clima laboral no es bueno, aunque la cuestión más importante para aceptar un empleo sigue siendo el salario, según la percepción del 27% de personas, el 23% pone como segunda prioridad el buen clima laboral. Asimismo, casi el 80% de los individuos interrogados mencionó que el clima organizacional es relevante para su desenvolvimiento en el trabajo y cerca del 20% dijo que esto no afecta en sus actividades (El Comercio, 2018).

En el contexto actual, el bienestar de los trabajadores se convierte en un método de mejora continua de una organización, ya que la SL es el nivel de conformidad del trabajador en relación al entorno y las condiciones laborales. A nivel mundial, las tasas de satisfacción laboral más elevadas se encuentran en México con un cerca de 80% de individuos con satisfacción en su trabajo, seguido de India con un 81% y Estados Unidos con un 80%, siendo las naciones de Japón con un 44% y Hong Kong con un 46% las que muestran menor SL (Gestión RH, 2018).

En Latinoamérica, México ha mostrado una satisfacción media de 3,61(rango: 1 a 5 puntos), siendo el sector de servicios financieros el que mostraba mejor (4,08), seguido de las empresas automotrices (4,08), el sector de logística (4,07) y la sección de bienes alimenticios y bebidas (4,03), seguido de Brasil con 3,29 y Argentina con 3,03 (Forbes, 2018).

En el caso de Perú, el 24% está satisfecho con su trabajo actual (La República, 2020). Asimismo, debido a la presencia del nuevo coronavirus, trabajadores de distintos sectores en la ciudad de Arequipa, existe regular grado de SL, asimismo, las condiciones laborales y el miedo al contagio han provocado un impacto considerable en la forma de actuar de las personas y sus diversas inconvenientes familiares (Bellido et al., 2021).

En las instituciones resulta de gran relevancia conocer el grado de clima organizacional y si este influye directamente en la satisfacción laboral de los individuos que laboran en una institución porque evitaría pérdidas de recurso humano en una empresa.

El planteamiento del problema fue ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp (HN), Chiclayo, 2021? Como problemas específicos se plantearon: ¿Cuál es el nivel de clima organizacional de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021?, ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021? y ¿Cuál es la relación de las dimensiones del clima organizacional y la Satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021?

La investigación tiene una justificación teórica ya que uno de sus propósitos es aportar al conocimiento existente sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones, teniendo en cuenta como instrumento de evaluación las encuestas para medir el nivel de ambas variables, para después, obtener resultados que podrán sistematizarse en una propuesta, para ser incorporada como conocimiento a las diferentes directivas sanitarias. Se justifica de manera práctica porque se requiere optimizar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de un hospital, evaluando la relación entre ambas variables, haciendo uso de instrumentos validados. La investigación se justifica metodológicamente ya que, a través de la elaboración de encuestas de medición del clima organizacional y satisfacción laboral, se puede brindar diferentes opciones de instrumentos para otros estudios y, además, ser usadas por otras instituciones.

Como objetivo general se planteó: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021. Además, como objetivos específicos se planteó: Evaluar el nivel de clima organizacional de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021, evaluar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021 y establecer la relación de las dimensiones del clima organizacional y la Satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021.

Considerando lo previamente mencionado, se planteó las hipótesis siguientes: H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021 y H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se consideró como antecedentes internacionales a Peralta (2017) evaluó el clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras de un centro médico particular de una ciudad de Bolivia, utilizando cuestionarios para medir dichas variables basados en otros elaborados por otros centros médicos, mostrando en los resultados, un nivel positivo de clima organizacional en el 84% de los participantes y el 72% del personal en estudio se mostró satisfecho laboralmente, sumado a ello, la correlación existente entre ambos factores fue de $r = 0,766$ ($p < 0,05$), siendo considerablemente positiva y significativa.

Astudillo (2019) analizó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de un centro médico de atención a problemas renales en una ciudad de Ecuador, en la cual, a través cuestionarios, basados en el criterio Likert, se logró medir el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral, donde, los grados de ambas variables superaban el 75% para los participantes. Además, la satisfacción presentó correlación con las relaciones interpersonales ($r = 0,66$), con el estilo – dirección ($r = 0,08$), con el sentido de pertenencia ($r = 0,01$), con la retribución ($r = 0,02$), con la disponibilidad de los recursos ($r = 0,10$), con la estabilidad ($r = 0,03$), con la claridad y coherencia ($r = 0,06$) y con los valores ($r = 0,04$), demostrando así, la fuerte correlación con las relaciones interpersonales.

Girsang y Nasution (2020) describieron la relación del clima organizacional, incluyendo la estructura organizacional, las responsabilidades, los reconocimientos, el apoyo organizacional y el compromiso con la satisfacción laboral del personal médico de Indonesia, en donde se aplicó cuestionarios en base a las variables en estudio, calificando por escalas, encontrando fuerte correlación de la SL con la estructura organizacional ($r = 0,681$), con la responsabilidad ($r = 0,683$), el reconocimiento ($r = 0,868$), el apoyo organizacional ($r = 0,663$) y compromiso ($r = 0,742$).

Del Ángel et al. (2020) realizaron un estudio donde analizaron el clima organizacional y la satisfacción laboral de trabajadores de una institución sanitaria en México, utilizando una escala de la primera variable en mención y un

cuestionario de la segunda variable en mención. En los resultados se mostró que el 56% mostró un grado de clima organizacional por mejorar y el 41% estuvo en un nivel de alta a muy alta satisfacción (46%), además, se encontró una correlación baja entre ambas variables ($r = 0,205$; $p = 0,05$).

Ramírez et al., (2020) se encargaron de evaluar el clima organizacional y la Satisfacción laboral de enfermeras de una ciudad de México, en el cual se aplicó la encuesta de clima organizacional según el criterio DeCotiis & Koys, 1980 y la encuesta de satisfacción laboral según el criterio Chiang et al., 2008. Se encontró como resultado correlación positiva entre las dos variables de 0,672, además la satisfacción laboral se correlacionó también positiva y significativamente con la autonomía ($r = 0,390$), con la cohesión ($r = 0,281$), con la confianza ($r = 0,514$), con el apoyo ($r = 0,572$), con el reconocimiento ($r = 0,548$), con la equidad ($r = 0,826$) y con la innovación ($r = 0,490$).

Como antecedentes nacionales se tuvieron a Chávez (2019) determinó la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de un nosocomio de Lima, aplicando encuestas EDCO, de Acero Yussef para la primera variable mencionada y la encuesta del Ministerio de Salud (MINSa) para la segunda variable en mención, ambos considerando la escala de Likert. En los resultados se mostró correlación intermedia de 0,695 entre las variables siendo el nivel altamente significativo con $p = <0,01$. Además, el clima organizacional se correlacionó con las condiciones laborales ($r = 0,649$), con la interacción ($r = 0,681$) y con el bienestar ($r = 0,695$).

Vallejos (2020) analizó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una posta médica en una ciudad de Lambayeque, utilizando encuestas EDCO, de Acero Yussef para la primera variable mencionada y la encuesta del Ministerio de Salud (MINSa) para la segunda variable en mención, ambos considerando la escala de Likert. Los resultados del estudio evidenciaron una correlación entre las dos variables de 0,584 siendo de nivel moderada y significativa ($p = 0,028$). Cabe destacar que los participantes presentaban nivel de satisfacción laboral y clima organizacional.

Ninaquispe (2020) determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un centro sanitario de Lambayeque mediante cuestionarios

basados en EDCO, de Acero Yussef para la primera variable mencionada y un cuestionario del MINSA para la Satisfacción laboral. En la investigación, los resultados fueron un nivel medio la satisfacción laboral y un alto nivel de clima organizacional (56%), y los que percibieron un nivel alto, percibieron un nivel alto de clima organizacional (6%). Además, la correlación entre ambas variables fue positiva y significativa ($r = 0,434$; $p = 0,013$).

Carrasco (2020) evaluó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de un centro quirúrgico de un nosocomio en San Martín, en el cual, se aplicaron dos cuestionarios. En los resultados se pudo observar que participantes mostraron un nivel saludable en el clima organizacional (56%) y un elevado nivel de satisfacción laboral (64%), sumado a ello, la correlación entre ambas variables fue positiva y significativa ($r = 0,627$; $p < 0,05$).

Sánchez y Núñez (2020) analizaron la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una posta médica en Cajamarca, aplicando una escala para la primera variable y otra para la segunda, ambas elaboradas por el MINSA, dando como resultado que, el 61% de los participantes mostraron un nivel intermedio; 37% un nivel óptimo y 2% deficiente en cuanto al clima organizacional, por otra parte, el 65% de los trabajadores se encuentran satisfechos; el 30% se mostró no satisfecho ni insatisfecho y el 5% estuvo insatisfecho, además, la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral fue de 0,582, siendo positiva y significativa ($p < 0,001$).

Dentro de los sustentos de las bases teóricas, la variable clima organizacional según Chiavenato (2009) se denomina al sentimiento que transmite la organización, la manera en que se relacionan los trabajadores y el trato a los clientes. Además, con el clima organizacional se optimiza y se expresa en interacciones satisfactorias, caracterizadas por el ánimo, interés, colaboración, entre otras.

Por otra parte, Robbins y Judge (2009) afirmaron que el clima organizacional, a nivel institucional, se considera como un aspecto de la cultura y definirse como espíritu de equipo.

Desde el punto de vista de Churchill et al. (1976), la conceptualizó como los componentes agregados de las variables sociodemográficas, que constituyen el entorno laboral de un individuo.

Por su parte, Friedlander y Margulies (1969) consideran que el clima organizacional es un fenómeno dinámico, puede liberar, canalizar, facilitar o limitar los recursos humanos o técnicos de una organización. Este fenómeno dinámico se puede definir sobre todo como social e interpersonal, que incide en el sentimiento de implicación del empleado en la tarea técnica en cuestión.

Desde la posición de Hall y Schneider (1972) el clima organizacional existe en la apreciación que los individuos sobre su entorno organizacional. Estas apreciaciones son formadas por el individuo utilizando la entrada de hechos objetivos y características del lugar de trabajo, así como las características del mismo trabajador.

A juicio de Pritchard y Karasick (1973) el clima organizacional es un atributo constante del entorno interior de una institución, distinguido de otras organizaciones, debido al comportamiento y las políticas de sus miembros y sirve como base para comprender situaciones actuando como una fuente de presión para orientar la actividad.

Empleando las palabras de Hellriegel & Slocum (1974) el clima organizacional se refiere a las cualidades percibidas de una organización y/o sus subsistemas, y puede ser generado por la manera en que ellas tratan a sus miembros y su entorno.

Como lo hacen notar Schneider & Snyder (1975) el clima organizacional es la síntesis o la percepción general que las personas tienen de una organización. Las personas perciben las organizaciones de diferentes formas, dependiendo de su situación particular y de la información que tengan.

Como expresa Schein (1990) el clima organizacional es una manifestación superficial de la cultura, y solamente profundizando y explorando otras ideas es posible comprender y explicar los cambios en el clima organizacional.

Con base en Moran y Volkwein (1992) el clima organizacional es un atributo permanente de una organización que la diferencia de otras: representa las

sensaciones generales de sus miembros sobre su institución en relación con aspectos como libertad, seguridad, adherencia, amparo, reconocimiento, innovación y equilibrio.

Teniendo en cuenta a West et al. (1998) el clima organizacional es la percepción general de los elementos básicos de una organización en particular por parte de los individuos.

Como dice Wallace et al. (1999), el clima organizacional y la percepción colectiva de los miembros de la organización son una apreciación sintética de la manera de trato de la organización.

Como dicen Garg y Rastogi (2006) el clima organizacional es la sensación resultante del diseño físico de la institución, cómo los participantes interactúan entre sí y cuál es su comportamiento con otros miembros de la institución y/o personas no pertenecientes a la misma.

De acuerdo con Haakonsson et al. (2008) el clima organizacional se relaciona con eventos afectivos que influyen en las emociones de los empleados y el comportamiento de procesamiento de información resultantes.

Para el caso de la satisfacción laboral Robbins y Judge (2009) argumentan que depende tanto de los aspectos personales de un individuo como su desempeño en el trabajo es un sentimiento positivo que los individuos muestran sobre su trabajo, entonces se puede decir que tendrán una actitud o una emoción hacia los aspectos en los que se produce, generando satisfacción en determinados sectores e insatisfacción en otros.

Como lo hacen notar Seashore & Taber (1975) mostraron algunos aspectos para definir la satisfacción laboral como lo son, considerarlo como un pilar de la comunidad, indicador del modo de desarrollo de la institución y predictor de la actitud organizacional.

Como expresa Zubiri (2013) la satisfacción laboral es la actitud de un individuo con respecto a su trabajo, siendo una reacción emotiva que está sujeta a la sensación que tiene y resulta en la satisfacción o ausencia de ella.

Con base en Wright y Davis (2003) enfatizan que la satisfacción laboral es la relación entre los empleados y su entorno laboral, encontrando consistencia entre lo que los empleados requieren de sus actividades y lo que sienten que reciben.

Teniendo en cuenta a Andresen et al. (2007) definen la satisfacción laboral como un estado de emociones agradable que expresa un individuo resultando de la vivencia laboral; y se logra cumpliendo ciertos requisitos personales a través de su trabajo. Koontz et al., (2012) define la satisfacción laboral como una sensación de bienestar en el trabajo, cuando se satisface un deseo, que también está ligado a la motivación en el trabajo.

De acuerdo con Perry & Mankin (2007) la satisfacción laboral es el estado subjetivo que se desarrolla con el tiempo, en función de muchas oportunidades específicas de empleo.

Desde el punto de vista de Lawler y Suttle (1973) la satisfacción laboral es la diferencia entre las cosas que una persona cree que debería obtener de su trabajo y las cosas que de verdad obtiene.

Dicho con palabras de Kalleberg (1977) la satisfacción laboral es la orientación afectiva del individuo en su conjunto hacia el rol laboral que desempeña actualmente.

En la opinión de Salancik y Pfeffer (1978) la satisfacción laboral es un conjunto de atribuciones que se construyen socialmente comparando las de uno mismo con las de otros durante un periodo de trabajo.

Como afirma Schnake (1983) la satisfacción laboral son el conjunto de aspectos intrínsecos, extrínsecos y sociales, que engloban las respuestas cognitivas y afectivas de los individuos en relación con su entorno laboral.

Desde la posición de Hirschfeld y Feild (2000) la satisfacción laboral es la combinación de las reacciones cognitivas y afectivas del empleado a su trabajo en función del nivel de congruencia entre los atributos esperados y los de la situación actual.

A juicio de Sousa-Poza y Sousa-Poza (2000) la SL es el equilibrio entre los factores que crean "placer" y los que causan "dolor" y el desequilibrio entre ellos predeciría o no la satisfacción del empleado.

Empleando las palabras de Sempañe et al. (2002) la SL es el conjunto de percepciones y evaluaciones que los individuos tienen de su trabajo que están influenciadas por circunstancias particulares de la persona como necesidades, valores y expectativas.

Para el caso de las dimensiones del CO se tienen en cuenta a las relaciones interpersonales, que como lo hacen notar Contreras et al. (2011) como interacciones mutuas que existen entre los empleados de una empresa y que se normalizan a través de la interacción social; se considera muy importante para mantener un clima de trabajo óptimo entre los miembros del equipo ya que aumenta su bienestar emocional y el desempeño que puedan mostrar en su actividad cotidiana.

Asimismo, como expresan González y Bonilla (2016) el estilo de dirección es el reflejo de determinadas características del individuo lo que las hace disponibles en las organizaciones para la consecución de determinados fines.

También, con base en Robbins y Judge (2009) el sentido de pertenencia cada individuo es inconscientemente capaz de aferrarse a alguien e incluso desarrollar un sentido de identidad hacia un lugar de trabajo.

Además, teniendo en cuenta a Rodríguez y Domínguez (2005) el sistema de retribución debe basarse en la retribución que esté vinculada a la función y las especiales características de la profesión como asignatura de formación y, en su caso, competencias definidas por la experiencia; y las características del lugar de trabajo, en relación a la disponibilidad de recursos, se refiere al personal que cuenta con los dispositivos y equipos necesarios para su trabajo diario.

Como dice Peteraf (1993) los recursos y las capacidades abarcan tres ideas básicas: Las organizaciones se diferencian en función de los recursos y capacidades que tienen en un momento dado y su heterogeneidad. Además, surge otro concepto llamado movilidad imperfecta, que indica que la disponibilidad de recursos y capacidades no es la misma para todas las empresas. En consecuencia, es la heterogeneidad y la movilidad imperfecta las que explican el desempeño financiero de las empresas de la misma industria.

En cuanto a las dimensiones de la SL se considera a las condiciones de trabajo que, según Arifin (2015) a medida que existan mejores condiciones de trabajo, salario, promociones y relaciones laborales saludables, la SL será mayor.

De acuerdo con Maimako, 2016 la interacción con los jefes, se debe priorizar una relación de confianza, consideración y respeto, ya que tanto él como el trabajador son recursos valiosos dentro de la institución; y el bienestar de los trabajadores contribuye en gran medida al logro del objetivo institucional.

Además, desde el punto de vista de Yousef (2017) los trabajadores se muestran descontentos o con un nivel de satisfacción laboral muy bajo cuando su salario y las promociones laborales que tienen las empresas son muy escasas.

III. METODOLOGÍA

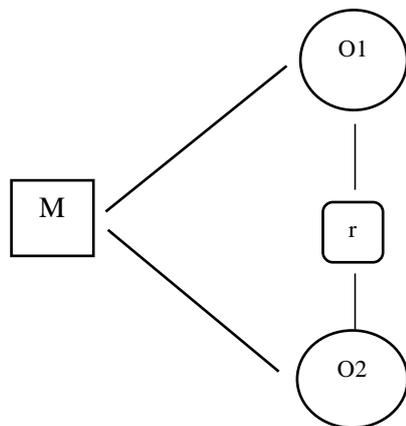
3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según lo mencionado por Sánchez et al. (2018) la investigación fue básica, cuantitativa y descriptiva, estuvo enfocada en buscar nuevos conocimientos sin ningún objetivo práctico particular a la vista, se utilizaron procedimientos cuantitativos y sistemáticos. Se utilizó la estadística para recolectar y procesar información, así como para interpretar las variables y determinar las características de su estado actual.

Diseño de investigación

Según Carrasco (2005) la investigación presentó un diseño no experimental, transversal y correlacional porque permitió analizar y estudiar las relaciones entre las variables de estudio y conocer la influencia de una sobre la otra.



M: Profesionales de la salud de Hospital Naylamp (HN), Lambayeque.

O1: Observación del clima organizacional.

O2: Observación de la satisfacción laboral.

r: Relación entre las variables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Clima organizacional

- **Definición conceptual:**

Es el sentimiento que transmite una organización, la forma de interactuar de los trabajadores y la atención a los clientes y proveedores. Además, el ambiente organizacional se optimiza y expresa en relaciones satisfactorias, las cuales se caracterizan por actitud mental, cuidado, cooperación ilimitada, entre otros (Chiavenato, 2009).

- **Definición operacional:**

Es el sentimiento que transmite el HN de Chiclayo, la forma de interactuar de los profesionales asistenciales y la atención a los clientes y proveedores. Además, el ambiente organizacional se optimiza y expresa en relaciones satisfactorias, las cuales se caracterizan por actitud mental, cuidado, cooperación ilimitada, entre otros.

Variable: Satisfacción laboral

Definición conceptual

Se refiere a la experiencia de la felicidad en el trabajo, cuando se satisfacen los deseos, también relacionado con la motivación laboral (Koontz et al., 2012).

Definición operacional:

Es la experiencia de la felicidad en el HN de Chiclayo, cuando los profesionales asistenciales satisfacen sus deseos, también relacionado con la motivación laboral que muestran estos profesionales.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

Estará formada por 74 profesionales asistenciales de los diferentes servicios del HN, Chiclayo en la cual se incluyen médicos especialistas, médicos generales, odontólogos, enfermeras, obstetras, tecnólogos médicos, trabajadores sociales, psicólogos, etc.

Tabla 1*Profesionales de salud*

Profesionales asistenciales	Cantidad		
	Trabajo Presencial	Trabajo Remoto	Trabajo Mixto
Médico Especialista	01	08	03
Médico General	09	09	00
Cirujano dentista	00	02	02
Enfermera	15	09	02
Obstetra	00	03	02
Nutricionista	00	01	00
Trabajo Social	00	01	00
Tecnólogo Médico	00	00	03
Psicólogo	01	03	00
Sub Total	26	36	12
Total		74	

Nota. En la tabla 1 se muestran la cantidad de profesionales de salud que laboran en el Hospital Naylamp – Chiclayo en las diversas modalidades de trabajo y según grupo ocupacional. Fuente: Padrón de Recursos Humanos del Hospital Naylamp – Chiclayo.

3.3.2. Muestra:

Se consideraron a 69 profesionales asistenciales de los diferentes servicios del HN, Chiclayo que aceptaron participar en el estudio.

Criterios de inclusión:

- Profesionales de la salud que cumplan labores asistenciales.
- Profesionales de la salud que lleven tres meses o más laborando en el hospital.
- Profesionales de la salud que cuenten con los tipos de contrato 276, 728 y CAS regular.

Criterios de exclusión:

- Profesionales de la salud que lleven menos de tres meses laborando en el hospital.
- Profesionales que se encuentren en aislamiento por COVID 19.
- Profesionales que se encuentren con contrato CAS COVID.

3.3.3. Muestreo:

Según Supo & Cavero, 2014, el tipo de muestreo aplicado fue no probabilístico o intencional, el cual se caracteriza por seleccionar a los individuos tomando el criterio del investigador.

3.3.4. Unidad de análisis:

Estuvo conformada por los profesionales de la salud que laboran en el HN, Lambayeque, que cumplan con los criterios de selección ya descritos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que fue la encuesta y el instrumento se empleó el cuestionario porque permite acceder a una mayor población de estudio. Se empleó el cuestionario del clima organizacional EDCO de Acero Y en el 2008 (ANEXO N°2) y el nivel de satisfacción laboral (ANEXO N°3) en los profesionales asistenciales de un HN, Lambayeque, dicho cuestionario fue el propuesto por MINSA.

Los cuestionarios fueron encontrados en el estudio de Vallejos (2020), quien validó los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral, además, de ello, el nivel de confiabilidad se encontró al momento de aplicarlo a la muestra.

3.5. Procedimientos

Para llevar a cabo el presente estudio se solicitó una autorización a la Dirección del HN, Lambayeque (ANEXO N°4).

Una vez realizado lo anterior, se procedió a aplicar ambos instrumentos a la muestra de estudio, de manera personal y presencial con el fin de obtener los datos necesarios para posteriormente realizar el análisis respectivo. Cada participante tuvo un tiempo límite de 15 minutos para responder a los dos cuestionarios además de que se realizó en una habitación privada.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva, la cual nos permitió representar los datos mediante tablas, gráficos y/o medidas de resumen. Para el procesamiento de la información se utilizó el Software Informático Statistica Package for Social Sciences (SPSS versión 22.0). y para el contraste de hipótesis se usó la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Se respetó la igualdad de los profesionales asistenciales y no se cambiaron los resultados. Por ello, se consideró bajo la declaración de Helsinki, en donde se respetó los derechos humanos, permaneciendo su interés sobre la ciencia y la sociedad. Los participantes dieron su consentimiento libre para participar en el estudio y se respetó los principios éticos de ausencia de maleficencia, beneficencia, libertad y justicia.

IV. RESULTADOS

Tabla 2

Nivel de clima organizacional de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Desfavorable	18	26,1
Regular	46	66,7
Favorable	5	7,2
Total	69	100,0

Nota. En la tabla 2 se muestra que 46 trabajadores de 69 calificaron de regular el clima laboral representa el 66,7%, seguido de 18 trabajadores percibieron de desfavorable el clima organizacional (26,1%) y sólo 5 consideraron un clima favorable (7,2%). Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Nivel de clima organizacional de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021 según dimensiones

Dimensiones	Desfavorable		Regular		Favorable	
	n	%	n	%	n	%
Relaciones interpersonales	6	8,7	62	89,9	1	1,4
Estilo de dirección	16	23,2	50	72,5	3	4,3
Sentido de pertenencia	18	26,1	46	66,7	5	7,2
Retribución	18	26,1	44	63,8	7	10,1
Disponibilidad de recursos	21	30,4	43	62,3	5	7,2
Estabilidad	25	36,2	40	58,0	4	5,8
Claridad y coherencia en la dirección	26	37,7	38	55,1	5	7,2
Valores colectivos	15	21,7	50	72,5	4	5,8

Nota. La tabla 3 muestra que de las ocho dimensiones destacaron en un nivel regular las relaciones interpersonales (89,9%), estilos de dirección (72,5%), sentido de pertenencia (66,7%), retribución (63,8%), y valores colectivos (72,5%), las dimensiones que tuvieron una mayor porcentaje desfavorable fueron la claridad y coherencia en la dirección (37,7%), estabilidad (36,2%) y disponibilidad de recursos (30,4%). Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	23,2
Medio	47	68,1
Alto	6	8,7
Total	69	100,0

Nota. La tabla 4 muestra que el 68,1% de los profesionales asistenciales de HN presentaron una satisfacción laboral media, el 23,2% con una baja satisfacción laboral y el 8.7% (6 trabajadores) una alta satisfacción laboral. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5

Nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021, según dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
Condiciones de trabajo	19	27,5	42	60,9	8	11,6
Interacción de los jefes	21	30,4	38	55,1	10	14,5
Bienestar en el trabajo	23	33,3	42	60,9	4	5,8

Nota. La tabla 5 muestra que en relación a la satisfacción laboral, la dimensión condiciones de trabajo presentó un nivel medio con un 60,9%, la dimensión interacción de los jefes logró un 55,1% siendo también de nivel medio y al igual que en la dimensión bienestar en el trabajo donde se obtuvo un valor de 60,9%. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6*Prueba de normalidad de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,123	69	,011
Relaciones interpersonales	,306	69	,000
Estilo de dirección	,286	69	,000
Sentido de pertenencia	,188	69	,000
Retribución	,240	69	,000
Disponibilidad de recursos	,138	69	,002
Estabilidad	,161	69	,000
Claridad y coherencia en la dirección	,153	69	,000
Valores colectivos	,214	69	,000
Satisfacción laboral	,144	69	,001

Nota. La tabla 6 muestra que los datos tanto de las variables y dimensiones tienen un nivel de significancia ($<0,05$). Presentan una distribución normal; por lo tanto, se establece la prueba del coeficiente Spearman para la contratación de hipótesis.

Tabla 7

Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021.

Dimensiones del Clima organizacional	Satisfacción laboral		
	Rho de Spearman	p. valor	N
Relaciones interpersonales	,596**	,000	69
Estilo de dirección	,559**	,000	69
Sentido de pertenencia	,479**	,000	69
Retribución	,616**	,000	69
Disponibilidad de recursos	,610**	,000	69
Estabilidad	,737**	,000	69
Claridad y coherencia en la dirección	,774**	,000	69
Valores colectivos	,543**	,000	69

Nota. La relación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral se muestra en la tabla 7, donde se establece una relación directa alta entre la dimensión estabilidad ($Rho=0,737$) y la dimensión claridad y coherencia en la

dirección ($Rho=0,774$) con la satisfacción laboral; mientras se encontró una relación directa moderada con las dimensiones retribución ($Rho=0,616$), disponibilidad de recursos ($Rho=0,610$), relaciones interpersonales ($Rho=0,596$), estilo de dirección ($Rho=0,559$), valores colectivos ($Rho=0,543$) y sentido de pertenencia ($Rho=0,479$), con la satisfacción laboral.

Tabla 8

Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021.

	Satisfacción laboral		Decisión
	Rho	P. valor	
Clima Organizacional	,715**	0,000<0,05	Rechazar hipótesis nula

Nota. La tabla 8 muestra que se estableció un coeficiente de correlación de Spearman de 0,715, con el cual se establece que existe una relación directa alta significativa ($p=0,000$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, donde se evidencia que cuanto más alta son las percepciones del nivel del clima en la institucional el personal tiene una mayor satisfacción o cuando el clima es inadecuado el personal baja su nivel de satisfacción.

V. DISCUSIÓN

El estudio después de los criterios de selección, la muestra estuvo conformada por 69 profesionales sanitarios, el estudio respecto al clima organizacional se ha realizado en diferentes ámbitos de estudio. Desde el campo empresarial enfocado en los servicios, hasta en empresas industriales, así como en instituciones del estado donde se encuentran las del sector salud. Su importancia sigue vigente, porque cada vez se da una mayor importancia al talento humano por su relación directa con la calidad de atención. en el primer objetivo específico que se muestra en la tabla 2, destacó el clima organizacional de nivel regular en el 66,7% en el Hospital Naylamp, concuerda con Del Ángel (2020) donde el 56% mostraron un clima organizacional en grado por mejorar en una institución sanitaria de México, con Ninaquispe (2020) el 56% evaluaron un nivel medio, en Sánchez y Núñez (2020) el 61% de nivel intermedio. Difiere con el estudio de Carrasco (2020) donde el 56% evaluaron de saludable el Clima organizacional. Los hallazgos coinciden con la mayoría de los estudios sobre clima organizacional en el nivel medio, aunque supera el rango de 56% a 61% que se encontró. Donde además se evidencia la necesidad de mejora del Clima organizacional en las instituciones sanitarias, porque el personal no percibe buenas cualidades del ambiente laboral. Ni están de acuerdo como tratan a los miembros (Hellriegel & Slocum, 1974). Porque hay una manifestación superficial de la cultural de la institución sanitaria. Donde el personal expresa una apreciación de que no reciben un trato como debe ser en la organización y que hay mucho por mejorar, ni la preocupación de los jefes de área por mejorar la interacción de los equipos de trabajo.

En la tabla 3, se realiza la evaluación de los componentes del clima organizacional que se encontraron en un nivel medio relaciones interpersonales (89,9%), coincide con Noboa et al (2018) que encontró un nivel medio de relaciones entre los miembros en la evaluación del clima organizacional, un nivel medio de estilo de dirección (72,5%) a diferencia de Peralta (2017) que encontró un nivel flexible en 90% del estilo de dirección basado en la supervisión, en un nivel medio el sentido de pertenencia (66,7%) difiere con Peralta (2017) porque el 92% presentaron una alta identidad con la organización, retribución (63,8%),

disponibilidad de recursos (62,3%), estabilidad (58%), claridad y coherencia en la dirección (55,1%) y valores colectivos (72,5%), con un mayor nivel desfavorable la Claridad y coherencia en la dirección (37,7%) y la estabilidad (36,2%). Evidencia que todos sus componentes están debe tener estrategias de mejora para un corto y mediano plazo se logre niveles favorables, porque además no hay un interés por parte de la dirección del talento humano. Donde el liderazgo deja a la derriba en el trabajo a los profesionales de salud.

En la tabla 4, se evaluó la satisfacción laboral que destacó en un nivel medio en el 68,1% de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp, los resultados coinciden con Ninaquispe (2020) que encontraron un nivel medio difiere con Peralta (2017), Astudillo (2019), Del Ángel et al. (2020), Carrasco (2020) donde el 72% del personal estaban satisfechos, > 75%, 41% y 64% respectivamente. Donde se muestra que los hallazgos no fueron los que destacan en la mayoría de las investigaciones el personal se encontró satisfecho. La situación indica problemas en el personal no todos tienen una alta actitud positiva o emoción por el desempeño de su trabajo (Robbins y Judge, 2009), por lo tanto, no se evidencia la reacción emotiva y que puede afectar en la calidad de atención.

En la tabla 5, se evaluaron las dimensiones de la satisfacción laboral, el 60,9% del personal indicaron un nivel medio en las condiciones de trabajo que coincide con un estudio realizado en Portugal por Espírito y Pereira. (2017) en sus resultados encontraron un nivel regular las condiciones de trabajo. Esto se debe a que el personal no está contento con las condiciones de trabajo, difiere con Wright y Davis (2003) porque el personal no está recibiendo las condiciones necesarias para realizar sus actividades; por lo tanto, hay un diferencia entre lo que necesita y lo que recibe del trabajo esta situación afecta su desempeño final en su puesto de trabajo.

En la tabla 7, se muestra la relación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral, los resultados confirmaron la relación de la dimensión estabilidad ($Rho=0,737$) y la dimensión claridad y coherencia en la dirección ($Rho=0,774$) tienen una relación directa alta con la satisfacción laboral; mientras la retribución ($Rho=0,616$), disponibilidad de recursos ($Rho=0,610$), relaciones interpersonales ($Rho=0,596$), estilo de dirección ($Rho=0,559$), valores

colectivos ($Rho=0,543$) y sentido de pertenencia ($Rho=0,479$) tienen una relación directa moderada con la satisfacción laboral. Concuera con el hallazgo de Astudillo (2019) que también estableció relación de las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Así mismo, en la tabla 8, se establece que existe relación directa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales ($Rho=,715^{**}$, $p=0,000$). El hallazgo coincide con los estudios internacionales de Astudillo (2019), Del Ángel et al. (2020), Ramírez et al., (2020) y también con los estudios nacionales de Chávez (2019), Vallejos (2020), Ninaquispe (2020), Carrasco (2020) y Sánchez & Núñez (2020). Se muestra que los resultados si concuerdan con la literatura internacional y nacional, aunque no necesariamente en el grado de relación; ya que en otros estudios se encontró relación moderada. Porque la satisfacción laboral es afectada por el entorno de trabajo en el cual evalúa el clima organizacional sobre el ambiente de trabajo; porque cuanto mejor es la percepción del ambiente de trabajo y otros aspectos que hacen favorable y grata las actividades, repercute en su actitud positiva hacia su desempeño en su tarea. Por lo tanto; los recursos disponibles las relaciones con los compañeros y jefes, entre otros son clave para la satisfacción laboral.

Finalmente, se identifica que la principal deficiencia fueron la variabilidad de las dimensiones de las variables tanto para el clima organizacional y la satisfacción laboral, además los estudios son raros los estudios que desagregan los resultados por dimensiones, además en las investigaciones un solo estudio realizó la relación de las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral. Que se convierte en una limitación en el estudio porque no se encontró con que contrastar. Al mismo tiempo resulta una fortaleza porque muestra nuevos hallazgos para la literatura, así como abre un panorama para nuevas investigaciones.

VI. CONCLUSIONES

1. El clima organizacional fue percibido como regular por el 66,7% de los profesionales del Hospital Naylamp, al igual que sus componentes relaciones interpersonales (89,9%), estilo de dirección (72,5%), sentido de pertenencia (66,7%), retribución (63,8%), disponibilidad de recursos (62,3%), estabilidad (58%), claridad y coherencia en la dirección (55,1%) y valores colectivos (72,5%), con un mayor nivel desfavorable la Claridad y coherencia en la dirección (55,1%) y la estabilidad (36,2%).
2. La satisfacción laboral destacó en un nivel medio en el 68,1% de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp, sus dimensiones también destacaron en un nivel medio en las condiciones de trabajo (60,9%), la interacción de los jefes (55,1%) y el bienestar en el trabajo (60,9%); esta última también presentó el un mayor porcentaje de nivel bajo (33,3%).
3. La dimensión estabilidad ($Rho=0,737$) y la dimensión claridad y coherencia en la dirección ($Rho=0,774$) tienen una relación directa alta con la satisfacción laboral; mientras la retribución ($Rho=0,616$), disponibilidad de recursos ($Rho=0,610$), relaciones interpersonales ($Rho=0,596$), estilo de dirección ($Rho=0,559$), valores colectivos ($Rho=0,543$) y sentido de pertenencia ($Rho=0,479$) tienen una relación directa moderada con la satisfacción laboral.
4. Se concluye que existe relación directa alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales asistenciales ($Rho=,715^{**}$, $p=0,000$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área de recurso humano capacitar en estilos de liderazgo a los directivos, así como la comunicación de los objetivos y metas a los profesionales sanitarios, para que el personal tenga claro lo que busca la gestión del hospital y se comprometa con las metas.
2. Al director del hospital Naylamp, realizar actividades de confraternidad para lograr una mejor interacción del personal, así como la capacitación de los jefes en habilidades blandas y trabajo en equipo.
3. Se recomienda a la dirección de Hospital Naylamp comunicar las metas y objetivos logrados de las áreas, así como de dotar de recursos de acuerdo a las metas de cada área a fin de alinear las actividades y los recursos con las metas.
4. Se recomienda al director del Hospital Naylamp realizar las evaluaciones anuales del Clima organizacional, así como mejoras en el ambiente de trabajo para mejorar la calidad de vida de los profesionales.

REFERENCIAS

- Aguilar, M., Pereyra, L., & Alcazar, R. (2004). Clima, cultura, desarrollo y cambio organizacional. Retrieved September 15, 2021, from <https://www.gestiopolis.com/clima-cultura-desarrollo-y-cambio-organizacional/>
- Andresen, M., Domsch, M. E., & Cascorbi, A. H. (2007). Working unusual hours and its relationship to job satisfaction: A study of European maritime pilots. *Journal of Labor Research*, 28(4), 714–734. <https://doi.org/10.1007/s12122-007-9010-5>
- Arifin, H. M. (2015). The influence of competence, motivation, and organisational culture to high school teacher job satisfaction and performance. *International Education Studies*, 8(1), 38–45. <https://doi.org/10.5539/ies.v8n1p38>
- Ascendo. (2018). Mundialmente, el descuido del clima laboral provoca pérdidas de recursos humanos. Retrieved September 17, 2021, from <https://blog.acsendo.com/descuido-clima-laboral-perdidas-de-recursos-humanos/>
- Astudillo, N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la unidad renal Pasañ Patíño Salvador* (Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Retrieved from <http://201.159.223.180/bitstream/3317/13683/1/T-UCSG-POS-MGSS-209.pdf>
- Bellido, R. S., Morales, B., Gamarra, M. E., & Calizaya, J. M. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 25(108), 4–11. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>
- Carrasco, K. (2020). *Clima organizacional y Satisfacción laboral en profesionales de la salud de Centro Quirúrgico en un Hospital de Moyobamba*. (Universidad César Vallejo). Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38783>

- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica* (1° Edición). Lima: Editorial San Marcos.
- Chávez, L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. 2018* (Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Retrieved from https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10535/Chavez_bl.pdf?sequence=3
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Nuñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 23(2), 647–652. <https://doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Churchill, G., Ford, N., & Walker, O. (1976). Organization al Climate and Job Satisfaction in the Salesforce. *Journal of Marketing Research*, 13, 323–332. <https://doi.org/10.1177/002224377601300401>
- Contreras, C., Díaz, B., & Hernández, E. (2011). *Multiculturalidad: Su análisis y perspectivas a la luz de sus actores, clima y cultura organizacional prevalecientes en un mundo globalizado*. Retrieved from <https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/1159.pdf>
- DeCotiis, T. A., & Koys, D. J. (1980). The Identification and Measurement of the Dimensions of Organizational Climate. *Academy of Management*, 1, 171–175. <https://doi.org/10.5465/ambpp.1980.4976195>
- Del Ángel, E. M., Fernández-, C. A., Santes, M. C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- El Comercio. (2018). Un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. Retrieved September 17, 2021, from <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal->

clima-laboral-noticia-548835-noticia/

Forbes. (2018). México, entre países con mayor satisfacción laboral de América Latina. Retrieved September 17, 2021, from <https://www.forbes.com.mx/mexico-entre-paises-con-mayor-satisfaccion-laboral-de-america-latina/>

Friedlander, F., & Margulies, N. (1969). Multiple Impacts of Organizational Climate and Individual Value Systems Upon Job Satisfaction. *Personnel Psychology*, 22(2), 171–183. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1969.tb02300.x>

Garg, P., & Rastogi, R. (2006). New model of job design: Motivating employees' performance. *Journal of Management Development*, 25(6), 572–587. <https://doi.org/10.1108/02621710610670137>

Gestión RH. (2018). Satisfacción laboral mundial. Retrieved September 17, 2021, from <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/#:~:text=Según la encuesta reporte global,%25 y Hong kong 46%25.>

Girsang, R. E., & Nasution, A. N. (2020). Organizational Climate and Doctor's Works Satisfaction. *Proceedings of the International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical*, 207–214. <https://doi.org/10.5220/0010293102070214>

González, V., & Bonilla, L. (2016). Liderazgo y estilos de dirección. *Revista Gestión & Desarrollo*, 13(1). <https://doi.org/10.21500/01235834.2984>

Haakonsson, D. D., Burton, R. M., Obel, B., & Lauridsen, J. (2008). How failure to align organizational climate and leadership style affects performance. *Management Decision*, 46(3), 406–432. <https://doi.org/10.1108/00251740810863861>

Hall, D. T., & Schneider, B. (1972). Correlates of Organizational Identification As a Function of Career Pattern and Organizational Type. *Administrative Science Quarterly*, 17(3), 340–350. <https://doi.org/10.2307/2392147>

Hellriegel, D., & Slocum, J. W. (1974). Organizational Climate: Measures,

Research and Contingencies. *Academy of Management Journal*, 17(2), 255–280. <https://doi.org/10.2307/254979>

Hirschfeld, R. R., & Feild, H. S. (2000). Work centrality and work alienation: distinct aspects of a general commitment to work. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 789–800. [https://doi.org/10.1002/1099-1379\(200011\)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W](https://doi.org/10.1002/1099-1379(200011)21:7<789::AID-JOB59>3.0.CO;2-W)

Kalleberg, A. L. (1977). Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction. *American Sociological Review*, 42(1), 124–143. <https://doi.org/10.2307/2117735>

Khamlub, S., Harun-or-Rashid, M., Sarker, M. A. B., Hirosawa, T., Outavong, P., & Sakamoto, J. (2013). Job satisfaction of health-care workers at health centers in vientiane capital and bolikhamsai province, Lao PDR. *Nagoya Journal of Medical Science*, 75(3-4), 233.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial* (14° Edició). Retrieved from https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edi_koontz.pdf

La República. (2020). Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. Retrieved September 17, 2021, from <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

Lawler, E. E., & Suttle, J. L. (1973). Expectancy theory and job behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(3), 482–503. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(73\)90066-4](https://doi.org/10.1016/0030-5073(73)90066-4)

Maimako, L. B. (2016). Human Resource Management Practices and Employee Job Satisfaction in Kano State owned Universities: A Conceptual Mode. *Journal of Marketing and Management*, 7(2).

Mandomedio. (2020). Solo el 55% de profesionales percibe buen clima laboral en un escenario de trabajo remoto. Retrieved September 17, 2021, from <https://mandomedio.com/peru/blog/clima-laboral-en-latinoamerica-estudio-mandomedio/>

- Moran, E. T., & Volkwein, J. F. (1992). The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate. *Human Relations*, 45(1), 19–46. <https://doi.org/10.1177/001872679204500102>
- Ninaquispe, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope, junio*. (Universidad César Vallejo). Retrieved from <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca Privada* (Universidad Mayor de San Andrés). Retrieved from <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perry, R. W., & Mankin, L. D. (2007). Organizational trust, trust in the chief executive and work satisfaction. *Public Personnel Management*, 36(2), 165–179. <https://doi.org/10.1177/009102600703600205>
- Peteraf, M. (1993). The Cornerstones of Competitive Advantage: A Resource-Based View. *Strategic Management Journal*, 14(3), 179–191. <https://doi.org/10.4324/9780203847589>
- Pritchard, R. D., & Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9(1), 126–146. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(73\)90042-1](https://doi.org/10.1016/0030-5073(73)90042-1)
- Ramírez, I., Lara, A. M., & Velazquez, E. (2020). Clima organizacional y factores asociados a la insatisfacción laboral del personal de enfermería. Un análisis multivariado. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, (2), 52–58. Retrieved from <http://revistamexicanadeenfermeriacardiologica.com.mx/index.php/RevMexEnferCardiol/article/view/152/94>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13^o). Retrieved from

https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/R/OBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

Rodríguez, Y. P., & Dominguez, A. C. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6). Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v13n6/aci040605.pdf>

Salancik, G. R., & Pfeffer, J. (1978). A social Information Processing Approach to Job Attitudes and Task Design. *Administrative Science Quarterly*, 23(2), 224–253. <https://doi.org/10.2307/2392563>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1° Edición). Retrieved from <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, J., & Núñez, L. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - Red de Salud Chota, 2017. *Revista Científica de Enfermería*, 9(2).

Schein, E. H. (1990). Organizational Culture. *American Psychologist*, 45(2), 109–119. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.45.2.109>

Schnake, M. E. (1983). An Empirical Assessment of the Effects of Affective Response in the Measurement of Organizational Climate. *Personnel Psychology*, 36(4), 791–804. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1983.tb00513.x>

Schneider, B., & Snyder, R. A. (1975). Some relationships between job satisfaction and organization climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3), 318–328. <https://doi.org/10.1037/h0076756>

Seashore, S., & Taber, T. (1975). Job Satisfaction Indicators and Their Correlates. *American Behavioral Scientist*, 18(3), 333–368. <https://doi.org/10.1177/000276427501800303>

Sempañe, M. E., Rieger, H. S., & Roodt, G. (2002). Job Satisfaction In Relation To Organisational Culture. *SA Journal of Industrial Psychology*, 28(2), 23–30. <https://doi.org/10.4102/sajip.v28i2.49>

- Sousa-Poza, A., & Sousa-Poza, A. (2000). Well-being at work: a cross-national analysis of the levels and determinants of job satisfaction. *Journal of Socio-Economics*, 29(6), 517–538. [https://doi.org/10.1016/s1053-5357\(00\)00084-6](https://doi.org/10.1016/s1053-5357(00)00084-6)
- Supo, F., & Caverro, H. (2014). *Fundamentos teóricos y procedimentales de la investigación científica en ciencias sociales* (1° Edición). Retrieved from <https://www.felipesupo.com/wp-content/uploads/2020/02/Fundamentos-de-la-Investigación-Científica.pdf>
- Vallejos, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe – Junio - 2020* (Universidad César Vallejo). Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54201/Vallejos_CMY-SD.pdf?sequence=1
- Wallace, J., Hunt, J., & Richards, C. (1999). The relationship between organisational culture, organisational climate and managerial values. *International Journal of Public Sector Management*, 12(7), 548–564. <https://doi.org/10.1108/09513559910305339>
- West, M. A., Smith, H., Feng, W. L., & Lawthom, R. (1998). Research excellence and departmental climate in British universities. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(3), 261–281. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1998.tb00676.x>
- Wright, B. E., & Davis, B. S. (2003). Job Satisfaction in the Public Sector: The Role of the Work Environment. *American Review of Public Administration*, 33(1), 70–90. <https://doi.org/10.1177/0275074002250254>
- Yousef, D. A. (2017). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Attitudes toward Organizational Change: A Study in the Local Government. *International Journal of Public Administration*, 40(1). <https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1072217>
- Zubiri, F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Anales Del Sistema Sanitario de Navarra*, 36(2), 193–196. <https://doi.org/10.4321/S1137-66272013000200002>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
V1: Clima organizacional	Es el sentimiento que transmite una organización, la forma de interactuar de los trabajadores y la atención a los clientes y proveedores. Además, el ambiente organizacional se optimiza y expresa en relaciones satisfactorias, las cuales se caracterizan por actitud mental, cuidado, cooperación ilimitada, entre otros (Chiavenato, 2009).	Es el sentimiento que transmite un Hospital Nivel I-1 de Lambayeque, la forma de interactuar de los profesionales asistenciales y la atención a los clientes y proveedores. Además, el ambiente organizacional se optimiza y expresa en relaciones satisfactorias, las cuales se caracterizan por actitud mental, cuidado, cooperación ilimitada, entre otros.	Relaciones interpersonales	Autoestima	1-5	Ordinal	Cuestionario
				Cooperación			
				Resistencia			
			Estilo de dirección	Autoritarismo	6-10		
				Motivo			
				Participación			
			Sentido de pertenencia	Utilidad	11-15		
				Acuerdo			
				Falla			
			Retribución	Expectativas	16-20		
				Beneficios sociales			
				Mejoras			
			Disponibilidad de recursos	Lugar	21-25		
Equipos							
Recursos							
Estabilidad	Responsabilidad	26-30					
	Respeto						
	Paciencia						
Claridad y coherencia en la dirección	Comunicación asertiva	31-35					
	Reconocimiento						
Valores	Ayuda mutua	36-40					

			colectivos	Convivencia			
				Trabajo en equipo			
V2. Satisfacción laboral	Se refiere a la experiencia de la felicidad en el trabajo, cuando se satisfacen los deseos, también relacionado con la motivación laboral (Koontz et al., 2012).	Se refiere a la experiencia de la felicidad en el Hospital Nivel I-1 de Lambayeque, cuando los profesionales asistenciales satisfacen sus deseos, también relacionado con la motivación laboral que muestran estos profesionales.	Condiciones de trabajo	Medio ambiente	1-11		Cuestionario
				Remuneración			
				Estabilidad			
				Reconocimiento			
			Interacción con el jefe	Confianza	12-17		
				Empatía			
				Toma de decisiones			
			Bienestar en el trabajo	Seguridad	18-25		
				Motivación			
				Infraestructura adecuada			
Seguro de salud							

Anexo 2. Cuestionario para el evaluar el clima organizacional

INSTRUCCIONES: Esta prueba es confidencial y anónima y se realizará únicamente con fines de investigación. La duración de la prueba es de 15 minutos. Agradecemos su cooperación y honestidad en el desarrollo de la prueba, el manejo de la ésta es confidencial, por lo que le pedimos EXCLUSIVAMENTE SU OPINIÓN, para su beneficio de mejora continua.

NRO	DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
	Relaciones interpersonales	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	Los miembros de mi grupo de trabajo consideran mi opinión					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros de mi grupo de trabajo no están distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir cómodo					
5	Mi grupo de trabajo valora mis contribuciones					
ÍTEM	Estilo de dirección	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
6	El jefe crea un ambiente de confianza en mi grupo de trabajo					
7	El jefe muestra educación con mi grupo de trabajo					
8	El jefe apoya las decisiones que toma cada uno de los integrantes de mi grupo de trabajo					
9	Las órdenes que imparte del jefe no son arbitrarias					
10	El jefe confía en el grupo de trabajo					
ÍTEM	Sentido de pertenencia	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
11	Entiendo completamente los beneficios que tengo en el establecimiento de salud					
12	Los beneficios de salud que recibo en el establecimiento de salud satisfacen mis necesidades.					
13	Estoy de acuerdo con el salario obtenido en el establecimiento de salud.					
14	Mis aspiraciones no se frustran por las políticas del establecimiento de salud.					
15	Los servicios de salud que recibo en el establecimiento de salud no son deficientes.					
ÍTEM	Retribución	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
16	Estoy muy interesado por el futuro del establecimiento de salud					
17	Recomiendo a mis amistades este establecimiento de salud como un excelente sitio de trabajo					
18	No me avergüenza decir que formo parte del establecimiento de salud					
19	Si remuneración no trabajaría horas extras					

20	En otro establecimiento de salud, no sería feliz					
ÍTEM	Disponibilidad de recursos	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mis actividades					
22	El ambiente físico donde realizo mis actividades es adecuado					
23	El entorno físico donde laboro dificulta mis actividades					
24	No es difícil tener acceso a la información para realizar mis actividades					
25	La iluminación del área de donde realizo mis actividades es óptima	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
ÍTEM	Estabilidad					
26	El establecimiento de salud despide al personal considerando su desenvolvimiento					
27	El establecimiento de salud brinda estabilidad laboral					
28	El establecimiento procura no contratar servicios por terceros					
29	La permanencia en un cargo no depende de preferencias personales					
30	De mi buen desenvolvimiento depende la permanencia en el cargo					
ÍTEM	Claridad y coherencia en la dirección	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
31	Comprendo de manera clara y precisa las metas del establecimiento de salud					
32	Conozco bien como el establecimiento de salud está logrando sus objetivos					
33	Algunas tareas cotidianas asignadas si tienen relación con los objetivos					
34	Los funcionarios dan a conocer los logros del establecimiento de salud					
35	Los objetivos del establecimiento de salud son entendibles					
ÍTEM	Valores colectivos	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
36	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37	Los otros servicios responden bien a mis necesidades en el trabajo					
38	Cuando necesito información de otros servicios la puedo obtener de manera fácil					
39	Cuando las cosas fallan, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad					
40	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otros trabajadores					

Anexo 3. Cuestionario para el evaluar la satisfacción laboral

INSTRUCCIONES: Esta prueba es confidencial y anónima y se realizará únicamente con fines de investigación. La duración de la prueba es de 15 minutos. Agradecemos su cooperación y honestidad en el desarrollo de la prueba, el manejo de la ésta es confidencial, por lo que le pedimos **EXCLUSIVAMENTE SU OPINIÓN**, para su beneficio de mejora continua.

ÍTEM	DIMENSIÓN	1	2	3	4	5
	Condiciones de trabajo	Muy poco	Poco	A medias	Lo suficiente	Más que suficiente
1	Los objetivos y responsabilidades de mi cargo son claros, por lo cual, sé lo que se espera de mí					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me brinda información oportuna y adecuada de mi desenvolvimiento y metas alcanzadas					
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	El establecimiento de salud me brinda los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desenvolvimiento					
7	En términos generales me siento satisfecho con el establecimiento de salud donde laboro					
8	Tengo un conocimiento claro y preciso de las políticas y normas de personal del establecimiento de salud					
9	En mi opinión, los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
10	El ambiente del establecimiento de salud permite expresar opiniones sinceras, a todo nivel sin temor a represalias					
11	El nombre y prestigio del establecimiento de salud es gratificante para mí					
ÍTEM	Interacción de los jefes	Muy poco	Poco	A medias	Lo suficiente	Más que suficiente
12	Los jefes generalmente hacen un reconocimiento por un trabajo bien hecho					
13	Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
14	Los jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones					
15	Los jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento de salud					
16	Los jefes del establecimiento de salud hacen esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo del establecimiento					
17	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano					

ÍTEM	Bienestar en el trabajo	Muy poco	Poco	A medias	Lo suficiente	Más que suficiente
18	Mi remuneración es adecuada en relación a las actividades que realizo					
19	El establecimiento de salud se preocupa por las necesidades primordiales del personal					
20	Los compañeros de trabajo estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto implique un esfuerzo adicional					
21	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores					
22	La capacitación recibida está de acorde a mis logros					
23	Mi remuneración está de acuerdo a mi nivel profesional					
24	Contamos con centro de esparcimiento adecuados					
25	El establecimiento de salud cuenta con premios para el personal					

Anexo 4. Solicitud de autorización

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chiclayo, 14 de octubre del 2021

Doctor:

Yonny Manuel Ureta Nuñez

Director Hospital I Naylamp

Ciudad.

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 14 -10 -2021

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

Apellidos y nombres de estudiante : Jorge Daniel Hernández Campos
Programa de estudios : Maestría
Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
Ciclo de estudios : III
Título de la investigación : Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp, Chiclayo, 2021

Asesor : Dr. César Armando Ñique Carbajal

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón
JEFA EPG-UCV-CH

arp (CI).

Anexo 5. Autorización para desarrollo de la investigación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20131257750
HOSPITAL NAYLAMP - ESSALUD	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos YONNY MANUEL URETA NUÑEZ	DNI: 40811162

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales asistenciales del Hospital Naylamp Chiclayo	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión de los Servicios de Salud	
Autor: Nombres y Apellidos Jorge Daniel Hernandez Campos	DNI: 41187917

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:

[Firma manuscrita]
(Titular o Representante legal de la Institución)

HOSPITAL NAYLAMP
EsSalud RED PRESTACIONAL
LAMBAYEQUE

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexos 6. Resultados

Figura 1

Nivel de clima organizacional de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021

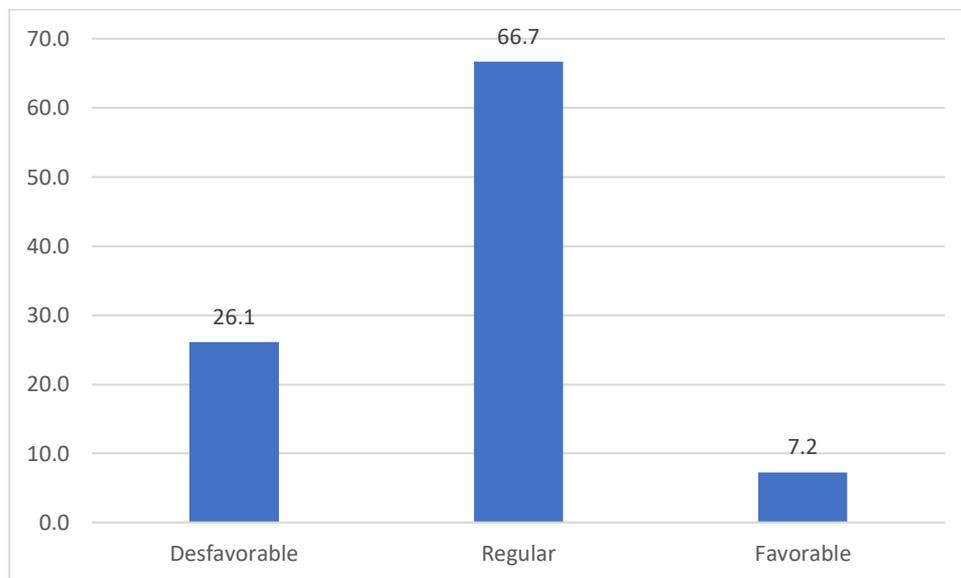


Figura 2

Nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de un HN, Chiclayo, 2021, según dimensiones

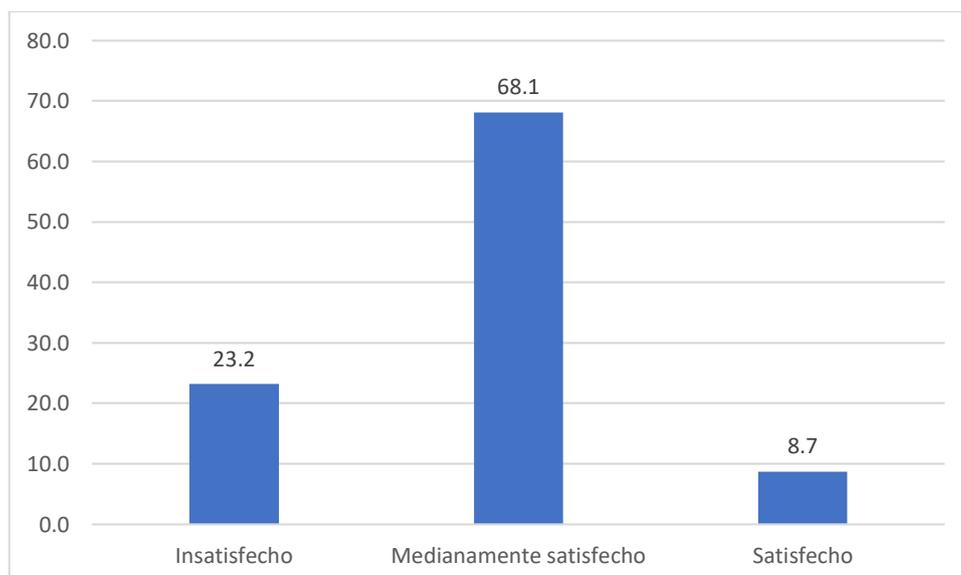
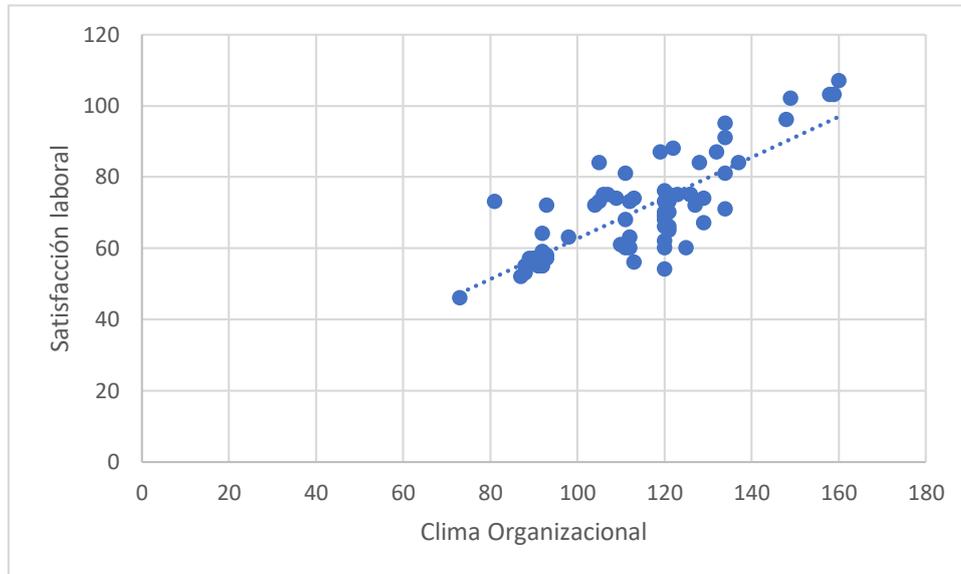


Figura 3

Diagrama de dispersión de la relación entre el CO y la SL de los profesionales asistenciales del HN, Chiclayo, 2021



Anexo 7. Confiabilidad de los instrumentos

Escala: CLIMA ORGANIZACIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	69	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	69	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	40

Escala: SATISFACCIÓN LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	69	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	69	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,951	25