



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

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

Clima Organizacional y la Carga Laboral en los profesionales que
brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge
Chávez Lima - Perú 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Javier Vilchez, Gianina Lizeth (orcid.org/0000-0002-8490-2428)

ASESOR:

Dr. Lip Licham, Cruz Antonio (orcid.org/0000-0002-9670-8980)

CO-ASESOR:

Mg. Flórez Ibarra, Jannett Mazibel (orcid.org/0000-0003-4166-6733)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Víctor y Beatriz quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades.

Agradecimiento

A Dios por guiarme hacia este camino, a mi familia por su apoyo, a mis asesores Dr. Lip y Dra. Flórez por sus invaluable enseñanzas.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figura	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Nivel de clima organizacional y sus dimensiones en profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez	27
Tabla 2. Nivel de carga laboral y sus dimensiones en profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez	29
Tabla 3. Correlación entre el nivel del clima organizacional y la carga laboral	31
Tabla 4. Prueba de correlación Rho de Spearman entre el clima organizacional y las dimensiones de carga laboral	32

Índice de gráficos y figuras

	pág.
Figura 1. Distribución de frecuencia de clima organizacional y sus dimensiones en profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez	27
Figura 2. Distribución de frecuencia de carga laboral y sus dimensiones en profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez	29

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de clima organizacional y el de carga laboral, según la percepción que tienen los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022. La presente investigación es de tipo aplicada, descriptiva correlacional, diseño no experimental, de corte transversal y de enfoque cuantitativo. Para la recolección de los datos se desarrolló una encuesta y se aplicaron dos cuestionarios a los 45 individuos, colaboradores de la organización. El estadístico utilizado fue el Rho de Spearman, obteniendo un coeficiente de correlación de 0,533 y un p valor de 0,016, por lo que se puede evidenciar que existe una relación directa y significativa entre ambas variables, dado que el valor de p es menor que 0.05; concluyéndose que existe relación estadística entre los elementos de estudio, lo que conlleva a la aceptación de la hipótesis general alterna.

Palabras clave: percepción, servicios de salud, atención primaria

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the level of organizational climate and workload, according to the perception of the professionals who provide primary health care services at Jorge Chávez Lima - Peru 2022 airport. This is an applied, descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional, quantitative approach research. For data collection, a survey was developed and two questionnaires were applied to 45 individuals, collaborators of the organization. The statistic used was Spearman's Rho, obtaining a correlation coefficient of 0.533 and a p value of 0.016, which shows that there is a direct and significant relationship between both variables, given that the p value is less than 0.05; concluding that there is a statistical relationship between the elements under study, which leads to the acceptance of the alternative general hypothesis.

Keywords: perception, health services, primary care.

I. INTRODUCCIÓN

El recurso humano es el activo principal dentro de una empresa, sobre todo en aquellas donde se realizan atenciones interpersonales como los servicios de salud. Dentro de este rubro los profesionales tienen bajo su cargo la salud y bienestar de los pacientes. En ese sentido, la calidad de atención que brindan se asocia con la percepción que tiene el personal sobre sus labores, es por este motivo que al analizar la calidad de una empresa debe tomarse muy en cuenta la satisfacción que sienten los individuos que son parte de ella. La satisfacción es la percepción que presenta una persona frente a su actividad profesional, esta se va a influenciar por factores como salario, relaciones interpersonales, logros, clima laboral, desarrollo profesional entre otros. A nivel internacional se reconoce la trascendencia que presenta el clima laboral en las instituciones y cómo influye en el desarrollo, en el contexto africano específicamente en Egipto se ha encontrado en un nosocomio de Al-Mansurah un clima organizacional adecuado, este aspecto estuvo asociado al desempeño óptimo del personal, también se pudo estimar que el personal con edad superior a 25 años, educación en postgrado fomentaban un mejor clima laboral para la institución (Hind & Samia, 2018).

En el entorno europeo, en una investigación realizada en cuatro países Croacia, República Checa, Polonia y Eslovaquia, se analizó el clima organizacional en cada una de ellos, no se encontró diferencias significativas entre los resultados hallados, pero en general hubo un clima organizacional de moderado a alto, con diferencias de acuerdo a la edad y experiencias del personal de servicio, de igual manera los colaboradores manifestaron sentir una carga laboral muy alta y la necesidad de mayor número de individuos para una mejor atención a los pacientes (Gurková et al., 2020).

En Latinoamérica, se ha evaluado a las instituciones en su gestión social y laboral en una investigación donde se revisan datos de Colombia, México, Perú, se identificó que los factores psicológicos y organizacionales tienen influencia directa con el clima laboral en la empresa, teniendo repercusiones en el compromiso laboral, motivación, también la alta carga laboral incrementa la percepción de un entorno laboral inadecuado.

En el Perú Rojas (2019) ha podido identificar que los miembros de una institución de salud percibían un clima laboral que va de regular a bajo y tienen una gran deficiencia en diversos aspectos como la calidad de los servicios, falta de insumos, carga laboral elevada, también pudieron establecer la asociación que presenta entre las gestiones laborales sociales y el desempeño.

Asimismo, la productividad en el personal de salud puede ser cuantificado como la eficiencia con la que la entrada de tareas puede convertirse en servicios producidos para lograr resultados organizacionales. Está influenciado por la cantidad de trabajo generado, demanda de tiempo, despliegue combinación de habilidades del personal y calidad del servicio producido. La evaluación de la carga de trabajo es un intento predecir el tiempo y las habilidades requeridas para brindar cuidados de salud. Hay muchas dificultades inherentes a la medición de la carga de trabajo, en el caso de los aspectos físicos son fáciles de observar y medir, sin embargo, los aspectos fundamentales pero críticos, como como la toma de decisiones y el cuidado, son difíciles de cuantificar (Ortega, 2017).

El acceso a una atención médica de calidad se ve afectado por numerosos desafíos dentro de la gestión del recurso humano, que son más prominentes en los países en desarrollo. Incluyen la escasez y la distribución desigual de la fuerza laboral de salud, las decisiones políticas desinformadas, las estructuras de contratación y retención inadecuadas y las capacidades de capacitación inadecuadas (Aljassim & Ostini, 2020).

Esto da como resultado disparidades en las densidades de personal sanitario por ubicaciones geográficas (áreas urbanas y rurales) y niveles de prestación de atención sanitaria. Las disparidades en la optimización de los profesionales de la salud en sus áreas respectivas se ha asociado fuertemente con las falencias para la atención en los pacientes, hay una sobrepoblación de profesionales en las capitales o áreas urbanas y un déficit en las zonas alejadas/ rurales esto influencia en los bajos índices de salud de las poblaciones (Min et al., 2019).

Por otro lado, el clima social y laboral dentro de las empresas es en la actualidad un instrumento para evaluar el desarrollo y alcances que tienen los colaboradores en relación a las actividades laborales, logro empresarial y cumplimiento de objetivos. Es muy útil para la planificación de estrategias de prevención, para

reestructuraciones y análisis de seguimiento.

Este clima organizacional, evalúa las conductas humanas a través del uso de distintas materias como el análisis psicológico, sociológico, político y otras. Con este análisis se pueden modificar las acciones negativas, reducir las complicaciones y fomentar el desarrollo de la institución en conjunto con sus colaboradores, facilitando la obtención de sus objetivos y la superación del recurso humano.

Para el 2020, fue la primera vez en toda la historia del aeropuerto internacional Jorge Chávez tuvo que cerrar sus puertas y frenar todas sus actividades por el escenario de la pandemia Covid 19, alrededor de 120 días se paralizaron todos los vuelos. Frente a este problema Airport Partners (LAP) realizaron procesos de transformación para la implementación de medidas de bioseguridad y preventivas.

Como principal actividad de prevención, se capacitó a los trabajadores de diversas áreas, se fomentaron campañas como “viajemos seguros” entre otras. También se cumplieron las normas dictadas por el Ministerio de Salud y las demás entidades para fortalecer las medidas y evitar el contagio. Posteriormente para la reactivación de actividades se puso como requisito la presentación de declaración jurada, prueba PCR negativa, para mediados de noviembre del 2021 se decidió contar con una declaración jurada de salud y mostrar el carné de vacunación con la dosis completa. De igual se implementaron políticas de vigilancia en todo el recinto, con las medidas de distanciamiento, el uso de mascarillas y se dispuso a personal de salud para el control y cumplimiento de estas normas sanitarias.

Esta nueva realidad, conllevó a un nuevo modo de trabajo y relación laboral, ya se reformularon los procesos tanto administrativos como sanitarios y todos los colaboradores de todo rango jerárquico, vieron afectadas sus rutinas laborales, sus funciones, su desempeño y la manera en que se interrelacionaban con los usuarios externos e internos del mencionado terminal aéreo. Los procesos y procedimientos fueron revisados, adaptados a la nueva realidad y reformulados, para mantener la efectividad y el servicio dentro de las instalaciones.

La consecuencia inmediata fue un nivel alto de incertidumbre y confusión generalizada entre todo el personal aeroportuario, administrativos, operativos,

directivos y personal de salud quedaron a expensas de la evolución de la pandemia y de las medidas de salubridad que se implantaban y cambiaban constantemente, no sólo a este nivel, sino en todos los rubros, nacionales e internacionales, de en una sociedad caracterizada por el aislamiento social obligatorio y la restricción del funcionamiento de toda actividad, económica, social, educativa, comercial, etc.

En este reacomodo y readaptación de procesos y procedimientos, los profesionales de la salud, también quedaron inmersos, por lo que se vieron afectadas sus funciones, responsabilidades y derechos laborales; ocasionando un deterioro en los procesos de comunicación interna, de carga de trabajo, de satisfacción personal y competitividad. En este entorno, el personal directivo reorganizaba constantemente los procedimientos, para adaptarlo al sin número de cambios y hechos emergentes, hasta lograr nuevamente un equilibrio entre oferta y demanda, que mejoró el clima laboral en general y normalizó, dentro de lo posible, el funcionamiento del primer aeropuerto peruano.

En este contexto se formula el siguiente problema general ¿Qué tipo de relación existe entre el nivel de clima organizacional y el de carga Laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022? y como problemas específicos: ¿Qué tipo de relación existe entre el clima organizacional con el nivel de presión laboral, de idoneidad de la carga horaria y de relaciones interpersonales, de los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022?

Por otro lado, el presente estudio se justifica de forma **teórica**, porque con la recolección de la información a través del personal que labora en el aeropuerto, su opinión frente al entorno laboral, condiciones, permitirá elaborar planes, superar debilidades, se conocerá información esencial que servirá de aporte al conocimiento científico (Fernández, 2020). De forma **social**, se conocerá el estado de las relaciones organizacionales, los planes a futuro dentro de la institución, la expectativa del personal, además no solo se verán beneficiados ellos también su familia y la comunidad en general, reduciendo así la carga la laboral y fomentando una calidad de vida más alta (Chaverri, 2018). De forma **práctica**, el conocimiento del clima organizacional permitirá reconocer las operaciones, funciones de la

entidad en relación con la reducción de carga laboral y optimización de actividades estableciendo escenarios reales y actuales donde proponer sistema de mejoramiento para favorecer las estrategias, brindar soluciones y mantener fortalezas (Chaverri, 2018). De forma **metodológica**, con los instrumentos adaptados o creados, servirán para futuros estudios, además las bases de datos utilizadas quedarán como consultas para estudios posteriores. (Álvarez, 2020).

Así también, es de importancia el desarrollo del presente estudio que busca mejorar el clima laboral y la carga horaria en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima – Perú 2022, a través de esta propuesta se busca incrementar la eficiencia de atención, mejorar la calidad de vida del personal y optimizar los procesos para reducir la sobrecarga laboral en el personal.

En ese sentido, el objetivo general de la investigación es, determinar qué tipo de relación existe entre el nivel de clima organizacional y el de carga laboral, en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022; y los objetivos específicos son: Determinar la relación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de presión laboral, de idoneidad de la carga horaria y de relaciones interpersonales, de los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022.

En cuanto a la **hipótesis general** se tiene que, existe una relación positiva entre el nivel de clima organizacional y el de carga Laboral, en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022; y, como **hipótesis específicas**: Existe relación positiva entre el nivel de clima organizacional y el nivel de presión laboral, de idoneidad de la carga horaria y de relaciones interpersonales, de los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Mejorar el clima organizacional y la carga laboral ha sido un tema abordado por los investigadores desde siempre, se presentan algunos trabajos previos como los encontrados, sobre **antecedentes nacionales** Arca (2020) buscó mejorar el clima organizacional a través de estrategias de marketing aplicadas de manera interna. El estudio fue transversal, no experimental dirigido a 51 individuos, Se encontró que los trabajadores recibían capacitaciones, pero la institución no le tomaba mucha importancia ni consideraba a cada miembro de acuerdo a sus habilidades. También se evidenció un clima laboral entre regular y bajo, los aspectos relacionados a las recompensas, tolerancia y motivación eran indicadores de un clima laboral alterado. Se puede concluir que los salarios, aportar ideas no están asociados a un adecuado clima organizacional.

De igual manera Castillo et al. (2019), buscaron establecer la relación entre el clima laboral social y el liderazgo que presentaban en una institución de salud peruana. El estudio fue descriptivo, transversal, relacional dirigida a 88 individuos. Luego del análisis de la información se encontró que el 55.8% presentó liderazgo del tipo transformacional alto. Asimismo, en el caso de la gerencia se encontraron niveles medios, los trabajadores presentaron un clima organizacional de nivel regular. Además, se encontró relación significativa entre ambas variables principales. Finalmente se concluyó que a mejor liderazgo se estimó un clima organizacional óptimo.

De igual forma Requejo (2017) buscó identificar el clima organizacional en personal de salud en un nosocomio de la selva peruana, el estudio fue transversal, descriptivo dirigido a 226 individuos. Posterior al análisis se encontró que el clima organizacional percibido por los trabajadores tenía que mejorarse. Además, en las dimensiones, potencial humano, diseño y cultura también presentaban niveles con expectativas a mejora. En un solo aspecto fue identificado un valor saludable, fue en la dimensión identidad. Los autores concluyeron que la mayoría de los trabajadores manifestó percibir un clima organizacional en general sujeto a mejoras.

Asimismo, Sánchez (2020) tuvo como objetivo el análisis de la carga laboral en profesionales de enfermería, con el uso de metodología descriptiva transversal dirigido a 31 individuos, encontró un nivel de carga laboral alto, la gran mayoría de

personal de enfermería (61.6%) presentó una carga laboral alta, nivel medio (38.5%), también se pudo constatar que ningún miembro del personal presentó un nivel de carga laboral bajo. Se puede concluir que el personal de enfermería presentó carga laboral en su mayoría alta.

En el estudio de Arteaga (2019) donde buscó determinar la presencia de carga laboral y el estrés en personal de salud de un hospital de la ciudad de Trujillo, el estudio fue transversal, no experimental dirigido a 90 internos. Los resultados demostraron que existe una carga laboral en su mayoría moderada (60%), de acuerdo con el sexo predominó una carga laboral elevada en el sexo femenino y según el grupo etario, el más afectado fue el de 25 a 26 años. Se puede concluir que se encontró carga laboral moderada en el sexo femenino de 25 a 26 años.

Como **antecedentes internacionales**, Moslehpour et al. (2019) donde buscaron investigar el papel mediador del clima organizacional (OC) y el estilo de trabajo (WS) en una nueva propuesta de modelo. El estudio fue transversal, prospectivo y se utilizó como instrumento un cuestionario. Posterior a la recolección de información se encontró que el clima organizacional y los estilos de trabajo realizados están complementados. El liderazgo que se puede encontrar en los ambientes laborales tendrá una mejor eficacia cuando está en concordancia con el clima organizacional y los estilos de trabajo realizados por los individuos que laboran en dicha institución. Con la presente investigación se encontraron factores valiosos para el funcionamiento de las organizaciones, es un aporte al área de gerencia y funcionarios para realizar mejor su labor e incrementar la producción de su institución.

Asimismo, Shanker et al. (2017) en su investigación donde evaluaron los aportes de innovación sobre el manejo del clima organizacional por parte de los funcionarios, además, como los factores influyen el comportamiento en el trabajo y el desempeño entre los individuos. Se encuestaron a 202 gerentes en la ciudad de Malasia. Los resultados evidenciaron que el clima laboral tiene una injerencia entre la percepción que tienen los trabajadores y su desempeño. En ausencia de condiciones óptimas la productividad y armonía en el área de trabajo se puede ver afectada.

En la investigación de Gonzales et al. (2021) donde buscaron evaluar el clima organizacional a través de un estudio de revisión sistemática en países de Latinoamérica, se revisaron 15 investigaciones. Los resultados demostraron que existen factores influyentes en la organización como lo son aquellos del tipo psicológico, personal, social y estos se asocian a la motivación y desempeño que presentan los trabajadores. También encontraron una asociación entre el clima organizacional óptimo y el estado satisfactorio de los empleados con la institución, ambas variables determinan una producción elevada.

Por último, Saltos et al. (2018), buscaron analizar la carga laboral en el personal de salud en un nosocomio cubano, el estudio fue descriptivo, transversal. Luego del análisis de resultados se encontró que existe una carga laboral elevada en el personal que realiza atenciones a los pacientes en estado crítico, concluye que este aspecto puede afectar la calidad de vida del personal sanitario y la atención a los pacientes.

Luego del análisis de los antecedentes tanto nacionales como internacionales se pudo constatar que el clima organizacional se ve afectado por diversos factores como son la edad, el salario, los años de experiencia principalmente, además se evidenció que la carga laboral tiene una influencia directa en él.

En cuanto a la teoría referente, Méndez (2006) considera que el clima organizacional, es el ambiente propio dentro de la institución y la forma como lo perciben los individuos que se encuentran inmersos en él y lo frecuentan, estando condicionado por factores laborales, psicológicos y socioculturales. También se manifiesta a través del liderazgo, de los procesos evaluativos y de control, las decisiones que se toman y las interacciones entre el personal; por lo que cada organización tiene un diferente clima organizacional y su percepción, depende de condicionantes como las funciones que se desempeñan, el tipo de labor que se realiza, la satisfacción personal y laboral entre otros; también la Organización Panamericana de la Salud (OPS), considera que el clima se verá influenciado por la actitud, el comportamiento y las relaciones entre los individuos que lo conforman la entidad y comparten objetivos laborales. (Melgar, & Castaño, 1992)

Para Burnet (2004) el clima organizacional se puede presentar de acuerdo con tres enfoques; el primero de tipo objetivo, que son las características que se pueden percibir y tienen influencia en el modo de comportarse de las personas; el segundo de tipo subjetivo, donde se manifiesta la percepción de los individuos que conforman la organización, ellos describen de forma personal lo que observan y sienten y, el tercero, de tipo integrador que referencia a todas las interacciones entre cada personal, cualidad y características de cada personal y su relación con el ambiente laboral que se presenta en la institución.

Asimismo, Marín (2011), manifiesta que es el modo a través del cual los individuos pertenecientes a una organización perciben el ambiente donde laboran, el aporte que brindan, la satisfacción que sienten, actitudes y otros factores que se desarrollan dentro del mismo. Son las características particulares de cada organización, la cual las hace diferentes de las demás y pueden manifestarse y perdurar durante el tiempo con una gran influencia en los individuos. Tiene una gran injerencia en los aspectos de la cultura organizacional, donde se desarrolla la conducta, valores y creencia dentro de los miembros de una organización.

En ese sentido Palma (2011) caracteriza al clima organizacional como: El tiempo que se manifiesta, aun ante la presencia de cambios externos o internos, tiene una cierta estabilidad en la organización, en ocasiones puede modificarse, pero ello va afectar profundamente a los individuos y su progresión dentro de la institución; pero a su vez, se ve afectado por la manera de comportarse y las actitudes de cada uno de los personajes que la conforman. Esta situación se manifiesta cuando los propios miembros realizan opiniones o comentarios de su ambiente institucional, lo que puede fomentar características de tipo positivo o negativo, con referencias en la percepción de sus propios miembros; en el caso de que estas manifestaciones sean negativas, conllevaría a una posible desestabilización de la organización, pero por el contrario, en caso de ser estas manifestaciones de tipo positivo, se relacionarán con los logros alcanzados, la satisfacción percibida y los altos estándares de producción, entre otros.

El clima organizacional se caracteriza por modificarse de forma externa en los individuos, por eso las instituciones utilizan su evaluación como un instrumento de medición, a través del cual se puede interpretar la opinión de sus colaboradores y

conocer su sentir como integrante corporativo ya que cada uno tiene su propia percepción de desarrollo dentro del ambiente laboral. Por este motivo se le considera como una herramienta que puede llevar al éxito o al fracaso una institución o empresa.

El clima organizacional, guarda diferencias con el clima laboral, al ser de mayor amplitud y proyección; por un lado, la forma de comportamiento que manejan las personas se asocia con el clima laboral que se percibe, debido a que los individuos notan si este tiene aspectos positivos o negativos y de acuerdo a ello va a influir en el desempeño del trabajador; mientras que, a nivel organizacional, el desempeño depende de factores que van más allá del mismo trabajador.

En lo referente a los enfoques, se manejan diversos tipos, aunque los más importantes se dirigen al de tipo estructuralista; que define al clima organizacional, como una manifestación de la propia estructura de la empresa, de acuerdo a sus niveles jerárquicos, el tamaño de su personal, sus políticas y las tecnologías que utilizan (Moran y Volkwein, 1992); al de tipo subjetivo, como aquel donde el clima está basado en las características de los individuos, por tanto este clima, son las manifestaciones de las personas.

El tipo interactivo, es el que se manifiesta con la influencia de ambos tipos predecesores, está basado en las características de los individuos y el ambiente de trabajo, estos aspectos van a determinar el clima que se percibe; mientras que el de tipo cultural, se fundamenta en la percepción de los valores y fundamentos que los individuos presentan y el cómo como ellos, tienden a interpretar, construir y negociar el ambiente laboral en relación con la cultura organizacional.

En ese sentido de acuerdo a los tipos revisados y en el presente estudio el **clima organizacional** se define como la percepción que presentan las personas dentro su lugar de labores, la cual tiene una gran influencia en su desarrollo, desempeño y actividades. Su análisis es muy útil para evidenciar el presente de la organización, verificar la gestión en la toma de decisión de los funcionarios, estos factores a largo plazo incidirán sobre la productividad, desarrollo y sostenibilidad de la organización.

Otra teoría, la del Comportamiento organizacional, explica de forma adecuada la implicancia del clima organizacional, en esta teoría se precisa que el

estudio en los individuos que se desarrollan dentro de las organizaciones con la finalidad del mejoramiento de sus acciones analizando su carácter, emociones, motivación, relaciones interfamiliares, culturales entre otros. por último y en menor medida, la teoría de las relaciones humanas, analiza el actuar del trabajador y como se reconoce como una persona de sociedad, que tiene sentimientos, miedos, además de tener ciertas necesidades, no debe ser tratado solo como una fuente de trabajo o monetaria, en el caso de las organizaciones informales donde estos aspectos no son tomados en cuenta (Marín et al., 2006).

Asimismo, para la **variable 1** el clima organizacional se puede dividir en dimensiones, en primer lugar, la **dimensión liderazgo**, es la influencia que presenta una persona sobre otras, a través de su comportamiento, pensamiento y logros. Orienta y puede convencer a otros individuos para la realización de acciones con esmero y cumplir con los objetivos planteados. Dentro de los indicadores se presenta, dirección, por medio de la cual se realiza la dirección de las actividades en el grupo laboral de acuerdo a los objetivos planteados. Estimulo de excelencia, donde se analiza las mejoras continuas con la integración de nuevas funciones basados en el conocimiento y la tecnología para la mejora de condiciones y calidad dentro de la organización (Chiavenato, 2017).

Como segundo punto la **dimensión motivación**, es la reacción y actitud innata del ser humano frente a alguna situación o actividad, son estímulos que van a activar o detener tipos de conductas hacia alguna actividad u objetivo. Cuando una persona o trabajador encuentra la motivación necesaria todas sus labores las realiza de manera más eficaz, su productividad se incrementa y siente satisfacción por su trabajo. Los indicadores son, realización personal, es cuando un individuo crece personalmente a través de sus habilidades. Reconocimiento de aportación, es la valoración del aporte del empleado hacia la organización, las cuales se vincula al alcance de objetivos y metas dentro de la organización. Responsabilidad, es la capacidad del trabajador para cumplir con sus obligaciones y asumir la consecuencia de sus actividades. Adecuación de las condiciones de trabajo, es la adaptación del individuo al ambiente laboral, tanto a las condiciones del inmueble y al clima que se presenta dentro, también a los recursos que maneja la entidad y la capacidad que tiene para el logro de sus objetivos (Manjarrez et al., 2020).

En tercer punto, **dimensión reciprocidad**, se conoce a la acción de intercambio, dar y recibir entre dos individuos o en este caso con la organización. Su indicador es aplicación del trabajo, donde los individuos deben realizar el trabajo de manera óptima de acuerdo con los objetivos de la empresa. Cuidado del patrimonio, donde los individuos respetan el entorno físico, cuidan el inmobiliario de la empresa además de fortalecer los valores y la imagen ante la sociedad. Retribución, la organización debe reconocer el aporte que tienen los empleados para el desarrollo y bienestar de la organización para así fortalecer el desarrollo personal de cada uno. Equidad, las recompensas debe ser equitativas de acuerdo con las funciones y logros obtenidos (OPS, 1998).

Como último punto la **dimensión participación**, son los aportes que realizan los individuos, para cumplir sus objetivos. Como indicador, el compromiso por la productividad, donde todos los individuos que pertenecen a la organización realizan con eficacia sus labores para obtener el estándar de calidad y producción ideal. Compatibilidad de intereses, para cumplir los objetivos cada individuo debe estar interconectado con los demás, la motivación y metas debe ser en conjunto. Intercambio de información, donde la comunicación entre los individuos debe ser constante y fluida para el logro de objetivos comunes. Involucramiento en el cambio, debido a la constante evolución de las actividades y elementos en el mundo de las organizaciones, los miembros deben adaptarse a los mismos, evolucionar en conjunto y no realizar acciones que comprometan a frustrar esta evolución (Dávila et al., 2012).

Por otro lado, como parte de las teorías relacionadas a cada variable, sobre la carga laboral se tiene que esta es, aquella situación donde los individuos que laboran en una organización se encuentran expuestos a una mayor cantidad de demandas de las cuales no pueden cumplir, este problema ocurre en diversos tipos de trabajos. Se presenta principalmente en aquellos lugares donde la carga de atenciones es muy alta, como lo son las atenciones en salud, requieren una gran demanda de actividades, destreza y conocimiento por parte del personal. Además, este aspecto tiene una gran influencia en el desarrollo de las actividades dentro de la institución, la misma afecta en sus funciones al colaborador, puede incrementar los accidentes laborales, reducir su desempeño e incidir negativamente en el

desarrollo global de la institución (Díaz, 2017).

El personal de atención en salud está sometido a una alta carga laboral, debido a las propias actividades durante su turno de trabajo, por ello es necesario que tengan un equilibrio entre el tiempo de laboral y el descanso. En caso este equilibrio sea roto se presentan problemas con el ausentismo laboral, posibles iatrogenias, problemas del sueño y una reducción en la producción. (Zelaya, 2016).

De igual manera la teoría que se relaciona con la carga laboral es la teoría de demandas y recursos laborales, mediante esta teoría se pueden explicar los problemas que desencadena la sobrecarga en los trabajadores, además como la presencia del burnout puede influir negativamente. También hace referencia al compromiso laboral de los trabajadores y las relaciones laborales. Mediante su aplicación, se pueden predecir los posibles efectos adversos de una carga laboral incrementada como son el ausentismo laboral y el rendimiento. Mediante esta teoría se comprende, explica y se predice la calidad de vida de los colaboradores, el rendimiento y la implicancia del burnout (Bakker & Demerouti, 2007).

En tal sentido, la carga laboral se puede dividir en dimensiones, en primer lugar, **grado de presión laboral**, corresponde a la influencia que tiene los problemas sociales en la empresa, el estrés, burnout, ansiedad y otras psicopatologías que se hacen presentes. Una de las más frecuentes es el estado de agotamiento emocional, donde el individuo pierde todas las ganas de realizar sus actividades se siente agobiado, irritable y sus funciones se ven afectadas, tiene malos tratos con el paciente y su producción laboral se reduce significativamente. (Calderón, 2018).

Como segunda dimensión se tiene, la **idoneidad de la carga horaria**, considerada como la carga que genera el tiempo se hace presente cuando las actividades laborales se realizan de forma continua y exigen que el personal tenga una respuesta acorde a estas exigencias, cuando esta presión sobrepasa a la capacidad del individuo las actividades se convierten en un problema que ocasionada una serie de síntomas e inconvenientes en el individuo. Asimismo, la sobrecarga de horario de trabajo, principalmente en aquellos que realizan labores en turno nocturno, producen desajustes en su ritmo circadiano, durante la noche el cuerpo produce hormonas que se preparen a descansar en ausencia de luz, pero

al forzar al organismo a seguir despierto, se producen alteraciones que ya han sido investigadas, estos sucesos pueden incrementar la probabilidad de sufrir problemas cardiovasculares e incluso hasta favorecer la aparición de enfermedades como diabetes y obesidad (Narsirizad et al., 2021).

Como tercera dimensión se presenta a las **relaciones interpersonales**, que corresponde al trato, trabajo en equipo y los valores institucionales que se desarrollan entre los individuos de una organización, entre los aspectos relevantes de estas relaciones se presenta el liderazgo, que puede tener una influencia negativa o positiva de acuerdo a como este es llevado por el personal a cargo. También se ha identificado que este tipo de relaciones tienen una relación directa con la satisfacción laboral, el compromiso del trabajador y el desempeño (Barbosa & Caporale, 2014).

Asimismo, que el trabajador perciba un clima armonioso, va a mediar en su comportamiento grupal, debido a que un entorno que con calidez puede fomentar un sistema social adecuado, los trabajadores que perciben sistemas sociales óptimos, condiciones laborales adecuadas pueden incrementar su rendimiento y esto beneficia el desarrollo de la empresa e incrementa la calidad de vida del trabajador (Arias et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

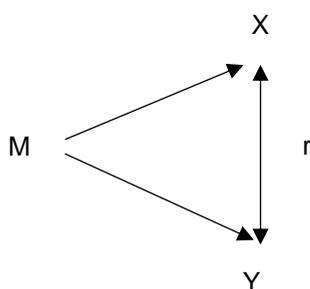
3.1.1 Tipo de investigación:

El método científico se reconoce como la única forma de hacer ciencia, la presente investigación es de **tipo aplicada**, porque tiene como función desarrollar aportes a la comunidad científica (Bunge, 2014).

3.1.2 Diseño de investigación:

- El diseño es no experimental, ya que el investigador no interfiere en el desarrollo de la variable; transversal debido a que se analiza en una sola ocasión (Hernández y Mendoza, 2018); de enfoque cuantitativo, pues se utilizan procesos estadísticos y numéricos para la comprobación hipótesis (Hernández y Mendoza, 2018) y su naturaleza fue descriptiva – correlacional, porque pretende conocer tanto el nivel en que se encuentran, como el tipo de relación existe entre las variables de estudio.

El diagrama representativo de este diseño es el siguiente:



M = Profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria. O x = Observación de la variable (X) Clima organizacional.

O y = Observación de la variable (Y) carga laboral. r = Coeficiente de correlación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Se define como son el conjunto de percepciones de cada uno de los miembros de la organización de acuerdo a las actividades que se realizan dentro del sistema de labores para el desarrollo de las gestiones empresariales (Melo, 2020), además Ortega (2020) lo define como el modo por el cual el trabajador percibe su ambiente, aporte y producción que desarrolla dentro de la organización.

Definición operacional: Para determinar el clima organizacional en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez – Lima, se utilizó un cuestionario el mismo que presentaba las siguientes dimensiones: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. El instrumento que se utilizó fue una encuesta elaborada por la Organización Panamericana para la Salud (OPS, 2006) y Pérez (2011), posteriormente adaptado por Robles (2017) y consta de 64 ítems.

Escala de medición: Cualitativa ordinal

Variable 2: Carga laboral

Definición conceptual: Agrupación de condiciones tanto físicas, emocionales y organizacionales donde el trabajador es sujeto a cumplir con sus actividades de acuerdo con sus funciones dentro de la organización (López y Osca, 2011). Para Arco (2018), la carga laboral es un sacrificio, físico, mental de los individuos al realizar sus acciones laborales en una organización, algunas actividades van a tener más repercusiones que otras, como los movimientos repetitivos o las posturas mantenidas durante mucho tiempo.

Definición operacional: Para establecer la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez, Lima se realizó a través de un cuestionario, el mismo que está dividido en tres dimensiones: presión laboral, idoneidad de la carga horaria y relaciones interpersonales y consta de 40 ítems. El cuestionario utilizado fue el de Nieto M.

(2019), el mismo que fue adaptado.

Escala de medición: Cualitativa - Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: La población comprende el total de individuos o casos que presentan características similares entre las unidades que se solicitan para un estudio (Arias y Covinos, 2021). La población de estudio fueron los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez que fueron un total de 45 individuos.

- **Criterios de inclusión**

Profesionales que se encuentren en planilla

- **Criterios de exclusión**

Profesional próximo a vencer su contrato

Profesional que presente problemas administrativos

3.3.2 Muestra:

La muestra es un subconjunto que presentan las características principales de la población, es una representación aceptable del total (Hernández y Carpio, 2019). En tal sentido, no se utilizó fórmula muestral porque se trabajó con toda la población.

3.3.3 Muestreo: tipo censal, representa a toda la población (Arias y Covinos, 2021)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica se utilizó la encuesta, la cual tiene como base un grupo de preguntas que se utiliza para recolectar información de los individuos que son partícipes de un estudio (Arias y Covinos, 2021).

Se utilizó como instrumento el cuestionario, es un documento que se usa para recopilar información de forma organizada, conformado por los indicadores de las variables que son parte de la encuesta. (Sarabia y Alconero, 2019).

Es un instrumento de escala tipo Likert, que mide el nivel de satisfacción del clima organizacional que consta de 64 ítems; con respuestas de totalmente satisfecho, poco satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, poco insatisfecho, totalmente insatisfecho (5-1)

El instrumento fue validado por Robles (2017) a través de juicio de 3 expertos dando un resultado adecuado. Asimismo, la investigadora realizó una prueba piloto a 10 individuos para establecer la confiabilidad dando como resultado un valor de 0.821 considerado una alta confiabilidad.

De igual manera a través de la prueba de validez de Kaiser-Meyer-Olkin con adecuación de muestreo 0.412, $\chi^2= 546,263$, gl 231, $p=,000$ presentaron resultados aprobatorios.

Para la carga laboral se utilizó el cuestionario validado por Nieto (2019) que consta de 40 ítems, al cual se le realizó una prueba piloto en 10 individuos dando como resultado un alfa de Cronbach de 0.904 representando una alta confiabilidad. De igual manera a través de la prueba de validez de Kaiser-Meyer-Olkin con adecuación de muestreo 0.452, $\chi^2= 560,322$, gl 216, $p=,000$ presentaron resultados aprobatorios.

3.5 Procedimiento

La investigación fue realizada en el aeropuerto Jorge Chávez, como paso inicial se obtuvieron los permisos administrativos, así como la aprobación del comité de ética e investigación de la UCV. Luego se dio paso a la recolección de información, a través de cuestionarios digitales se procedió a recoger los datos, previamente se le facilitó al personal una breve introducción sobre el estudio que se estuvo llevando a cabo. Se resolvieron dudas y se afirmó el compromiso de que sus respuestas fueron totalmente anónimas, solo para uso académico.

3.6 Método de análisis de datos

Para la estadística descriptiva se utilizaron tablas de frecuencia. Por otra parte, para la estadística inferencial determinó la distribución de la normalidad, confirmando el uso de la correlación de Spearman para determinar la presencia de una relación, además un resultado de $p<0.05$ fue considerado como estadísticamente significativo.

3.7 Aspectos éticos

En esta investigación se respetó los derechos humanos y las libertades fundamentales. Se consideraron los criterios de privacidad, confidencialidad y ética, los cuales están basados en la declaración de Helsinki, también fueron tomados en cuenta los principios de no maleficencia, donde las investigaciones buscan no causar daño algunos a los participantes; beneficencia, en el cual la presente investigación buscó el beneficio de la población estudiada y generar un aporte científico que permita mejorar la calidad de vida de los investigados; justicia, mediante la cual no hubo discriminación de los participantes bajo ninguna forma de religión, raza u otra índole, autonomía; donde el individuo decide por sí mismo si es participe o no de la investigación y puede retirarse sin dar explicaciones. De igual forma, los datos recopilados fueron tratados con el compromiso de no ser manipulados o distorsionados y su uso sea estrictamente académico.

IV. RESULTADOS

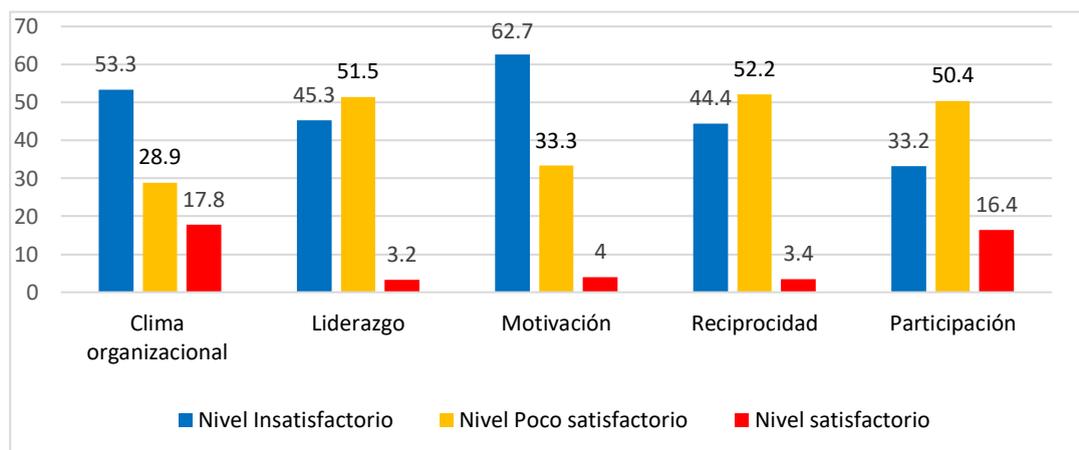
Tabla 1

Nivel de clima organizacional y sus dimensiones en profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez

Variable/dimensiones	Nivel Insatisfactorio (%)	Nivel Poco satisfactorio (%)	Nivel satisfactorio (%)
CLIMA ORGANIZACIONAL	53.3	28.9	17.8
Liderazgo	45.3	51.5	3.2
Motivación	62.7	33.3	4
Reciprocidad	44.4	52.2	3.4
Participación	33.2	50.4	16.4

Figura 1

Distribución de frecuencia de clima organizacional y sus dimensiones en profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez



En la tabla y figura 1 se observa que el 53.3% de los trabajadores perciben un clima organizacional insatisfactorio, de igual forma sucede con la dimensión motivación (62.7%), por otra parte, las dimensiones liderazgo, reciprocidad, participación son percibidas como “poco satisfactoria”, en el 51.5%, 52.2 % y 50.4%, respectivamente, de los profesionales estudiados.

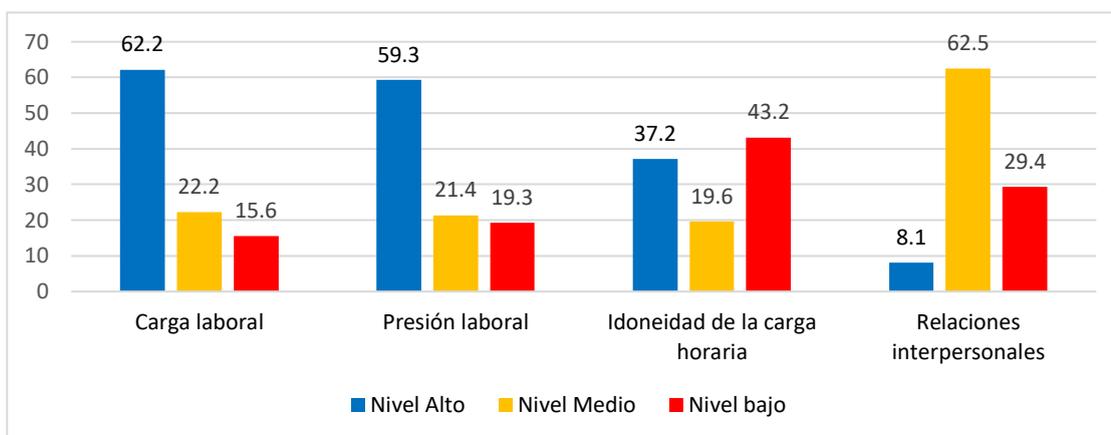
Tabla 2

Nivel de carga laboral y sus dimensiones en profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez

Variable/dimensiones	Nivel Alto (%)	Nivel Medio (%)	Nivel bajo (%)
Carga laboral	62.2	22.2	15.6
Presión laboral	59.3	21.4	19.3
Idoneidad de la carga horaria	37.2	19.6	43.2
Relaciones interpersonales	8.1	62.5	29.4

Figura 2

Distribución de frecuencia de carga laboral y sus dimensiones en profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez



En la tabla y figura 2 se aprecia una carga laboral en su mayoría de nivel alta (62.2) y de acuerdo a sus dimensiones, donde en la dimensión presión laboral fue alta (59.3%), dimensión idoneidad fue baja (43.2%) y en la dimensión relaciones interpersonales fue media (62.5%).

Tabla 3

Correlación entre el clima organizacional y la carga laboral

Variables	Carga laboral	
Clima organizacional	Rho	0,533
	p	0,016

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe una relación positiva entre el nivel del clima organizacional y carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

H₁: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

La prueba elegida fue correlación de Spearman, esta prueba se eligió posterior a la determinación de la distribución de las variables que dio como resultado una distribución fuera de la normalidad. También se estableció como nivel de significancia un valor de 0.05, y finalmente se encontró un valor de $p=0.016$

Con un valor de $p=0.016$ y un $Rho= 0.533$ la hipótesis nula es rechazada y se acepta la del investigador: Existe una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

Mediante el resultado observado podemos decir que el clima organizacional que se presenta entre los colaboradores va tener una influencia en la carga laboral que se percibe, un clima armonioso favorece el desarrollo óptimo tanto de la institución como de sus trabajadores.

Tabla 4

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión presión laboral

Variables	Presión laboral	
Clima organizacional	Rho	0,471
	p	0,032

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión presión laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022.

H₁: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión presión laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

La prueba elegida fue correlación de Spearman, esta prueba se eligió posterior a la determinación de la distribución de las variables que dio como resultado una distribución fuera de la normalidad. También se estableció como nivel de significancia un valor de 0.05, y finalmente se encontró un valor de $p=0.032$

Con un valor de $p=0.032$ y un $Rho= 0.471$ la hipótesis nula es rechazada y se acepta la del investigador: Existe una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y la dimensión presión laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

A través de estos resultados, podemos establecer que la presión laboral, tanto en carga física, mental van a tener una influencia directa sobre el clima organizacional si ambos aspectos son negativos la influencia será en esa misma dirección.

Tabla 5

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión idoneidad de la carga horaria

Variables	Idoneidad de la carga horaria	
Clima organizacional	Rho	0,642
	p	0,041

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión idoneidad de la carga horaria en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022.

H₁: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión idoneidad de la carga horaria en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

La prueba elegida fue correlación de Spearman, esta prueba se eligió posterior a la determinación de la distribución de las variables que dio como resultado una distribución fuera de la normalidad. También se estableció como nivel de significancia un valor de 0.05, y finalmente se encontró un valor de $p=0.041$

Con un valor de $p=0.041$ y un $Rho= 0.642$ la hipótesis nula es rechazada y se acepta la del investigador: Existe una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y la dimensión idoneidad de la carga horaria en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

Este hallazgo demuestra que el tiempo de trabajo y los horarios que se establecen influyen el desarrollo de un clima organizacional adecuado, el personal que presenta un exceso de carga horaria va tener problemas en su rendimiento y generar una mala calidad de atención a los pacientes.

Tabla 6

Correlación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales

Variabes	Relaciones interpersonales	
Clima organizacional	Rho	0,587
	p	0,029

Prueba de Hipótesis

H₀: No existe una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022.

H₁: Existe una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

La prueba elegida fue correlación de Spearman, esta prueba se eligió posterior a la determinación de la distribución de las variables que dio como resultado una distribución fuera de la normalidad. También se estableció como nivel de significancia un valor de 0.05, y finalmente se encontró un valor de $p=0.029$

Con un valor de $p=0.029$ y un $Rho= 0.587$ la hipótesis nula es rechazada y se acepta la del investigador: Existe una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

Este resultado evidencia la importancia de las relaciones y su influencia en el clima organizacional, en los grupos de colaboradores que tienen una convivencia en armonía, se puede desarrollar un clima organizacional adecuado, esto va generar un incremento en la producción de la institución y una mejor calidad de vida tanto para empleados como pacientes.

V. DISCUSIÓN

El clima organizacional tiene una gran importancia en el desarrollo de las instituciones, este se verá afectado por diversos aspectos tanto de los propios colaboradores como los referentes a la institución y su logística. En ese sentido la carga laboral tiene una gran importancia en el desenvolvimiento de los colaboradores, si se presenta de forma excesiva creará un desequilibrio dentro de la institución y fomentará un clima organizacional inadecuado esto a su vez puede manifestarse en mala calidad de atención, problemas administrativos y baja calidad de vida entre los colaboradores.

El concepto manejado en este estudio, acerca de la variable clima organizacional, deriva de Melo (2020) y de Ortega (2020), ya que el primero lo enfoca en virtud a la percepción del trabajador sobre las actividades que se realizan dentro del sistema de labores para el desarrollo de las gestiones empresariales; el segundo, que también lo define por la percepción del trabajador, pero enfocado al ambiente donde desenvuelve sus funciones, así como al aporte y la producción que tiene dentro de la organización.

En cuanto a la carga laboral, también fue sintetizada de los autores López y Osca, (2011) que consideran que es un conjunto de condiciones tanto físicas, como emocionales y organizacionales, donde el trabajador es sujeto a cumplir con sus actividades de acuerdo con sus funciones dentro de la organización; lo que es complementado por Arco (2018) que asevera que esta carga laboral es, además, el esfuerzo físico y mental de los individuos al realizar sus acciones laborales en una organización.

En cuanto a los resultados encontrados se tiene que hay una predominancia de trabajadores que consideran que el clima organizacional tiene un nivel insatisfactorio (53.33%) lo que refleja el descontento de la mayoría de ellos, por lo que también se deberían analizar las causas del mismo y planificar un trabajo sistemático para revertir esta situación.

En lo referente a la carga laboral, se pudo evidenciar que el 62.2% de los colaboradores considera que esta es alta, lo cual puede deberse a la emergencia sanitaria que aún se sigue viviendo en el país.

En cuanto a los resultados inferenciales, se tiene que en el presente estudio se tuvo como objetivo general determinar qué tipo de relación existe el clima organizacional y la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022, donde con un valor de un valor de $p=0.016$ y un $Rho= 0.533$ se encontró que existe una correlación positiva y moderada entre ambas variables, este resultado es similar al encontrado por Shanker et al. (2017), en su investigación desarrollada en colaboradores en Malasia, quienes pudieron establecer una correlación positiva ($p=0.001$) en ambas variables y como el clima en la organización influye sobre el trabajo que realizan los individuos que son parte de esta. Asimismo, también resaltan la importancia de las condiciones donde se desenvuelven los miembros de la organización, las relaciones interpersonales, como la carga laboral puede tener mayor influencia en un equipo laboral que no está consolidado que tiene problemas para resolver sus circunstancias internas y no favorece a un desarrollo sostenible de la organización. En esa misma línea Liu et al. (2018), en su investigación que fue desarrollada en un grupo de profesionales de la salud en China, encontraron que la carga laboral tenía correlación con el clima organizacional ($p=0.001$) y esto afectaba la calidad de atención a los pacientes. Los autores pudieron comprobar que una menor carga laboral se veía reflejado en una atención de calidad, también el personal de salud manifestaba sentirse menos agotados y las atenciones eran más seguras y eficaces. Por otra parte Arteaga (2019) en su estudio realizado en colaboradores de la ciudad de Trujillo pudo determinar que la carga laboral tenía influencia en el estrés ($p=0.037$) dentro de las instituciones de salud, indica que el personal sanitario que labora principalmente en largos periodos de tiempo presentaban niveles muy altos de carga laboral, donde se veían más afectados aquellos del sexo femenino con edades comprendidas entre los 25 y 26 años, este hallazgo es peculiar porque esta edad se supone que el personal se encuentra en su máximo potencial personal y de desarrollo. Un resultado similar encontró Mustafa et al. (2022) quienes en su estudio realizado en Indonesia pudieron determinar una correlación ($p=0.026$) entre la carga laboral que sufría el personal y los procesos que afectaban el clima dentro de la organización, como los problemas psicosociales, principalmente durante la época de covid 19, si antes el personal

sanitario se veía afectado por el número de atenciones y la falta de recursos, durante la parte más álgida del covid 19 los límites se rebasaron en todos los sentidos, siendo los principalmente afectados el grupo de profesionales de enfermería, ellos manifestaron sentir una carga laboral muy elevada sobre todo aquellos que laboran en las áreas de atención a personas infectadas y con alto riesgo de infección.

Así también, el presente estudio presentó como primer objetivo específico: Determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión presión laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022, donde se encontró con un valor de $p=0.032$ y un $Rho= 0.471$ una correlación positiva y moderada, en contraparte Lozano (2022) en su estudio en colaboradores de la ciudad de Lima encontró que la presión laboral tenía una correlación negativa ($r=-0.272$) con el clima organizacional, el autor hace referencia a este hallazgo y la posibilidad de utilizar estos resultados como mediadores para optimizar las cargas laborales entre los colaboradores y la que la producción en la empresa pueda ser llevada a su máximo nivel, siempre tomando conciencia en establecer una calidad de vida óptima para todos los colaboradores. Con un resultado similar Pecino et al. (2019), en su investigación desarrollada en colaboradores del sector público en España, encontraron que el clima organizacional presentaba una correlación negativa (-0.408) con la presión y sobrecarga laboral, los autores manifiestan la necesidad de tener un clima organizacional positivo, esto puede generar trabajadores menos estresados, con menor presión laboral y que puedan ejercer su labor de forma más eficiente, incrementando la producción en la empresa y la atención a los usuarios sea de una calidad más elevada. En contraparte al autor anterior, Woznyj et al. (2018) en su investigación desarrollada en un grupo de profesionales de la salud en EE.UU., pudieron determinar que el clima organizacional se correlacionaba con la presión y el desempeño laboral ($p=0.001$), además estimaron que el clima organizacional tiene influencia en el compromiso laboral y los colaboradores presentan resultados negativos frente a esta situación. De igual manera Said et al. (2020) evidenciaron que una presión laboral alta correlacionaba con niveles de estrés y carga laboral alta ($p=0.001$), sobre todo en aquellos que realizaban atenciones a pacientes con covid 19 o realizaban diagnósticos de esta enfermedad.

La actual pandemia sobrepasó todos los sistemas de salud, principalmente en los países en vías de desarrollo, la carga laboral se incrementó a más del triple, la falta de personal, el temor y la incertidumbre de un posible contagio fueron factores que influenciaron negativamente.

Como segundo objetivo específico: Determinar la relación entre el clima organizacional con la dimensión idoneidad de la carga horaria en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022, con un valor de $p=0.041$ y un $Rho= 0.642$ se pudo determinar una correlación positiva y moderada entre ambas variables, este resultado es similar al encontrado por Chu (2021) en su investigación desarrollada en personal de trabajo del sector público en China, quien pudo establecer que la carga horaria se correlaciona con un clima laboral armonioso ($p=0.001$), además resaltó una característica, el personal que tenía niveles educativos más elevados (pasantías y postgrados) presentaba niveles más bajo de calidad de vida y un estrés laboral marcado. Un resultado similar fue encontrado por Rhéaume et al. (2018), quienes pudieron establecer una correlación ($p=0.001$) entre el tiempo de horas laboradas y problemas en el clima laboral dentro de la institución, además se manifestaron problemas en los colaboradores donde aquellos con menos horas de sueño adecuadas, también presentaban somnolencia durante las horas laborales y tenían un gran riesgo de cometer errores durante sus prácticas. Un resultado similar pudo establecer Lesa et al. (2021) en su estudio desarrollado en Italia, pudieron determinar qué horas de trabajo incrementadas se correlacionaban ($p=0.001$) con problemas en el ritmo circadiano de trabajo causaban desajustes en el ritmo circadiano de los trabajadores causando un deterioro cognitivo. Sobre todo, el trabajo nocturno ocasionaba graves efectos de forma inmediata en el personal, en aspectos clave para el desarrollo de sus actividades como son la memoria, atención y las inhibiciones de respuesta. Con un resultado similar, Razavi et al. (2019) en su investigación desarrollada en EE.UU. encontraron una correlación ($p=0.001$) entre las horas de labor incrementadas y los problemas laborales en la institución, los autores hacen referencia que durante los turnos nocturnos se registraron niveles más bajos de melatonina, también hallaron que los niveles de esta hormona tardaban más en alcanzar su estado óptimo en el personal que llevaba a cabo tareas durante la noche. Del mismo modo Sturm et al. (2019) en su investigación

realizada en Alemania, en profesionales de ciencias de la salud, donde pudieron establecer correlación entre el tiempo de labor en la institución influye directamente sobre el personal sanitario ($p=0.001$), encontraron que los médicos y los profesionales de enfermería era el personal que percibía estos problemas de forma más continua. Las horas extraordinarias de los médicos se correlacionaron fuertemente con las exigencias percibidas, las exigencias emocionales y los conflictos de funciones. En el caso del profesional de enfermería la carga de horarios desproporcionada se asoció con una disminución de la satisfacción laboral de los médicos y con percepciones menos favorables de la idoneidad de la dotación de personal. Ambos grupos profesionales mostraron asociaciones de medianas a fuertes entre la medida de morbilidad y los conflictos de roles; entre las tasas de ocupación y la claridad del rol y la previsibilidad del trabajo. Además, el tiempo que permanecían dentro de la institución para cubrir con sus labores se asoció con el funcionamiento adecuado del trabajo en equipo. También las tasas de admisión más elevadas y el número de pacientes que sobrepasa la afluencia normal se relacionaron con una menor seguridad de la paciente percibida, dotación de personal inadecuada y peor funcionamiento del equipo. Sin embargo, las personas que asistieron a recibir un servicio manifestaron percibir un trabajo de equipo óptimo, menor riesgo de cometer errores por parte del personal sanitario, mayor empatía y trato humanitario, cuando el personal no registraba una alta carga de atención en los pacientes y sus horarios de trabajo eran reducidos y optimizados para cubrir sus funciones. Las percepciones del personal del hospital con respecto a la seguridad en el lugar de trabajo y los problemas de trabajo en equipo se correlacionaron con peores medidas de resultados del paciente y con cargas horarias inespecíficas. Además, las medidas objetivas del trabajo de horas extras, así como las medidas objetivas de la carga de trabajo, se correlacionaron claramente con el estrés y la tensión subjetivos relacionados con el trabajo.

Como tercer objetivo específico se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022, donde con un valor de $p=0.029$ y un $Rho= 0.587$ se encontró que el clima organizacional presentó una correlación positiva con las relaciones interpersonales, este hallazgo es similar al encontrado por Arca (2020), en personal

de trabajo en la ciudad de Chiclayo, en su estudio encontró que el personal presentaba un clima laboral regular – bajo estaba relacionado ($p=0.001$) a una baja tolerancia, motivación reducida, el trabajo basado en recompensas, estos aspectos son predictores de un clima laboral que se puede encontrar alterado, en otro punto, los salarios que perciben generalmente no son los adecuados esto genera un clima laboral deficiente y hace que los empleados no se identifiquen con su organización. Con un resultado contrario, Requejo (2017) en su investigación realizada en personal de la ciudad de Tarapoto, manifiesta haber encontrado un clima organizacional deficiente, donde el personal percibe que no existe un desarrollo de su potencial, las interacciones sociales eran problemáticas.

Entre las limitaciones al desarrollo de esta investigación, se encontró la dificultad para aplicar la encuesta, pues a pesar de contar con la aprobación de la institución y de los mismos compañeros, su distribución (turno de trabajo) y carga laboral dificultaron su desarrollo; pero que finalmente llegó a buen término, por lo que pudo terminarse a tiempo la investigación.

Esta investigación favorecerá en el futuro nuevos estudios relacionados con el sentir de los trabajadores, no sólo de salud, sino también administrativos y operativos y permitirá extender puentes de entendimiento entre los diferentes niveles jerárquicos y obtener un mayor grado de satisfacción laboral y de clima organizacional, lo que repercutirá muy favorablemente en el servicio de atención al usuario y elevará el nivel de consideración de este aeropuerto a nivel internacional; teniendo en cuenta que ya ha sido nominado en años anteriores como el mejor de Latinoamérica.

V. CONCLUSIONES

- **Primera:** Existe una correlación positiva y moderada entre el clima organizacional y la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima, con un valor de $p=0.016$ y un Rho entre él se acepta la hipótesis alterna y en consecuencia en un clima organizacional insatisfactorio la carga laboral va ser mas elevada.
- **Segunda:** Existe una correlación positiva y moderada entre el clima organizacional y la dimensión presión laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima, con un valor de $p=0.032$ y un Rho= 0.471 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que a mayor presión laboral el clima organizacional va ser mas insatisfactorio.
- **Tercera:** Existe una correlación positiva y moderada entre el clima organizacional y la dimensión idoneidad de la carga horaria en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima, con un valor de $p=0.041$ y un Rho= 0.642 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que ante una carga horaria elevada la insatisfacción en el personal será mas elevada.
- **Cuarta:** Existe una correlación positiva y moderada entre el clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima, con un valor de $p=0.029$ y un Rho= 0.587 se acepta la hipótesis alterna y se concluye que con un grado de relaciones interpersonales bajo el clima organizacional va ser insatisfactorio.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: A los encargados del área de recursos humanos, organizar y crear estrategias para mejorar el clima laboral, así como las medidas preventivas adecuadas para cada aspecto en particular, a través de encuestas, entrevistas y conocer la realidad del clima organizacional de su institución para tomar mejores decisiones en cuanto a logística y reducción de la carga laboral.

Segunda: Todo el personal, concientizarse sobre la importancia de un ambiente laboral adecuado y la influencia que este puede tener en la presión laboral que se ejerce sobre ellos, a través de prácticas de relajación manejo de sus emociones que permitan tener un personal con una resiliencia mas elevada.

Tercera: Los jefes de cada sección, supervisar la optimización de los horarios laborales, a través de un control de las horas de trabajo a la semana, la asignación de guardias y estableciendo un máximo de horas de trabajo semanal.

Cuarta: Los miembros de recursos humanos en coordinación con el personal con más años de servicio, debe fomentar la socialización en paz, la armonía laboral, a través de actividades grupales, reuniones sociales y actividades donde se desarrolle el trabajo en equipo, durante un fin de semana o días feriados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aljassim, N. & Ostini, R. (2020). Health literacy in rural and urban populations: A systematic review. *Patient Educ Couns*, 3 (10):2142-2154. doi: 10.1016/j.pec.2020.06.007
- Álvarez Risco, A. (2020). Justificación de la investigación. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.
- Arca, D. (2020). *Plan de marketing interno para mejorar el clima organizacional de los trabajadores del departamento de cobranzas de la empresa servicios cobranzas e inversiones S.A.C, Chiclayo* [tesis postgrado, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7165/Arca%20Ruiz%20Delia%20Carmen%20Lidia.pdf?sequence=1>
- Arias, W., Lazo, J. y Quintana, S. (2018) ¿Es el clima organizacional determinante de relaciones interpersonales o son las relaciones interpersonales las que determinan el clima organizacional? *Industrial Data*, 21 (2): 81-89. <https://www.redalyc.org/journal/816/81658967012/81658967012.pdf>
- Arteaga, K. (2019). Relación entre carga laboral y el nivel de estrés en internos de medicina. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019 [Tesis postgrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40315>
- Blas, L., & Noé, A. (2015). El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima, Año 2013.
- Barbosa, J. R., y Caporale, M. A. (2014). Global business and private equity strategies: current challenges to labor. *Global Advanced Research Journal of Management and Business Studies*, 3(2), 32-38.
- Bunge, M. (2014). La Ciencia su Método y su Filosofía. Editorial Sudamericana. https://users.dcc.uchile.cl/~cgutierrez/cursos/INV/bunge_ciencia.pdf
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Liderazgo y

- clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2):1-13. <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2019.v45n2/e1351/es>
- Calderón, F. (2018). Carga laboral de enfermería y satisfacción de los usuarios atendidos del Hospital referencial de Ferreñafe [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5623>
- Chaverri, D. (2018). Delimitación y justificación de problemas de investigación en ciencias sociales. *Revista De Ciencias Sociales*, 15 (7). <https://doi.org/10.15517/rcs.v0i157.32189>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. Octava Edición. McGraw-Hill
- Chu, L. (2021). Impact of long working hours on health based on observations in China. *BMC Public Health* 21, 1347. <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11190-0>
- García, E. (2018). Clima organizacional en estaciones de servicio de la Goajira colombiana. *Consensus (Santiago)- Revista Interdisciplinaria De Investigación*, 2(2), 42-61.
- González Vásquez, J., Ramírez López, R., Terán Ayay , N. T., & Palomino Alvarado , G. del P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Crespín-Meza, A. L. (2012). Clima organizacional según la percepción de los docentes de una institución educativa de la Región Callao.
- Díaz, W. (2017). *Sobrecarga laboral asociado a síndrome de burnout en personal de salud de emergencia de un hospital de Trujillo*. [Tesis pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio UPAO. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/2588>
- Durán, P. (2003). La Importancia del clima organizacional en el éxito de las Empresas. Chile. p 59
- Ezzatvar, Y., Calatayud, J., Andersen, L. Aiguadé, R., Benítez, J. & Casaña, J. (2019). Professional experience, work setting, work posture and workload influence the risk for musculoskeletal pain among physical therapists: a cross-sectional study. *Int Arch Occup Environ Health*, 93 (1): 189–196

- (2020). <https://doi.org/10.1007/s00420-019-01468-7>
- Fernández, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4 (3): 65-73. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Gamarra Ramírez, H. C. (2014). Percepción de directivos y docentes sobre cuatro categorías del clima organizacional en una institución educativa estatal de la UGEL 04 de Comas.
- Guerrero Santamaría, J. G. (2013). Propuesta de mejoramiento de la cultura y clima organizacional en las PYMES del sector de servicio de transporte de carga pesada en la ciudad de Quito.
- Goicochea, D. (2019). El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outsourcing internacional en el año 2017. *Global Business Administration Journal*, 2(2), 73–99. <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i2.1566>
- Gurková, E., Zeleníková, R., Friganovic, A., Uchmanowicz, I., Jarošová, D., Papastavrou, E. & Žiaková, K. (2020). Hospital safety climate from nurses' perspective in four European countries. *Int Nurs Rev*, 67(2):208-217. doi: 10.1111/inr.12561
- Gutiérrez R, & Ángeles Y. (2012). Estrés organizacional. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Havaei, F. & MacPhee, M. (2020) The impact of heavy nurse workload and patient/family complaints on workplace violence: An application of human factors framework. *Nursing Open*, 7 (1): 731– 741. <https://doi.org/10.1002/nop2.444>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Education. https://books.google.com.pe/books/about/METODOLOG%C3%8DA_DE_L_A_INVESTIGACI%C3%93N.html?id=jly9vQEACAAJ&redir_esc=y
- Hind, A. & Samia, G. (2018). Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research*, 6 (4): 191-197. <http://pubs.sciepub.com/ajnr/6/4/7/index.html>
- Kimura, T., Bande, B. & Fernández, P. (2018). Work overload and intimidation: The

- moderating role of resilience. *ScienceDirect*, 36(6).
<https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.03.002>
- Laurence, G. A., Fried, Y., & Raub, S. (2016). Evidence for the need to distinguish between self-initiated and organizationally imposed overload in studies of work stress. *Work & Stress*, 30(4), 337-355.
<https://www.researchgate.net/deref/https%3A%2F%2Fdoi.org%2F10.1080%2F02678373.2016.1253045>
- Lazarus, R.S. (2000). Toward better research on stress and coping. *American Psychologist*, 55 (6), 665-673.
<https://www.redalyc.org/pdf/805/80537112.pdf>
- Leso, V., Fontana, L., Caturano, A., Vetrani, I., Fedele, M. & Iavicoli, I. (2021). Impact of Shift Work and Long Working Hours on Worker Cognitive Functions: Current Evidence and Future Research Needs. *Int J Environ Res Public Health*, 18(12):6540. doi: 10.3390/ijerph18126540.
- Liu, X., Zheng, J., Liu, K., Baggs, J., Liu, J., Wu, Y. & You, L. (2018). Hospital nursing organizational factors, nursing care left undone, and nurse burnout as predictors of patient safety: A structural equation modeling analysis. *Int J Nurs Stud*. 86:82-89. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2018.05.005.
- Lozano, J. (2022). *Carga de trabajo y clima organizacional en trabajadores de una empresa de saneamiento ambiental durante la pandemia* [tesis pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional – USIL.
<https://repositorio.usil.edu.pe/items/463c2d96-c1f3-4661-a71f-4cb130f97111/full>
- Maldonado, I. P., & Pérez, M. M. (2006). Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional. *Investigación y postgrado*, 21(2), 231-248.
- Manjarrez, N., Boza, J. y Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365
- Marín, J., Melga, A. y Castaño, C. (2011). *Teoría y técnica de desarrollo organizacional*. Guatemala: editorial OPS
- Mañas, A., Gonzalez, V. & Peiro, J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo*. Almería: Universidad de Almería.

- Méndez Cruz, A. (2006). Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del Parque Eco Arqueológico en México (Doctoral dissertation).
- Melo, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano. *Innovar: Revista de ciencias administrativas y sociales*, 30(76), 9-24. <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/>
- Min, A., Min, H. & Hong, H. (2019). Work schedule characteristics and fatigue among rotating shift nurses in hospital setting: An integrative review. *J Nurs Manag*, 27(5):884-895. doi: 10.1111/jonm.12756.
- Moslehpour, M., Altantsetseg, P., Mou, W. & Wong, w. (2019). Organizational Climate and Work Style: The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees. *Sustainability*, 11(1):125.5
- Mustafa, L, Hartoyo, A. & Pratiwi, A. (2022). The relation of workload and work hours with work stress of nurses during pandemic of COVID-19 in the inpatient room general hospital regional Kendari city. *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 15(03): 148–154. <https://wjarr.com/content/relation-workload-and-work-hours-work-stress-nurses-during-pandemic-covid-19-inpatient-room>
- Nasirizad, K., Chehrzad, M., Reza, Masouleh., Maleki, M., Mardani, A., Atharyan, S. & Harding, C. (2021). Nursing physical workload and mental workload in intensive care units: Are they related? *Nurs Open*, 8(4):1625-1633. doi: 10.1002/nop2.785}
- López, B. y Osca, A. (2011). El papel del modelo Demandas-Control-Apoyo en la salud de trabajadores de la construcción. *Psicothema*, 23(1), 119-125. <http://www.psicothema.com/pdf/3859.pdf>
- OPS/OMS. (1998). Teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. Programa Regional de desarrollo de servicios de salud. PSDCG-T-10, 3(III), 1-7.
- Ordinola, A., & del Pilar, A. (2015). El clima laboral y la participación en la Institución Educativa Enrique López Albújar de Piura.
- Ortega, M. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de salud en la Micro Red de Salud Ambo- Huánuco, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/10850>

- Ortega, T. (2020). Clima organizacional de la escuela y mejoramiento del desempeño docente. *Ciencia y Educación-Revista Científica*, 1(5), 6-19
- Palma, S. (2011). Motivación y clima organizacional en personal de entidades universitarias. *Investigación en psicología*. Vol. 4 (Nº 5).
- Pelaes León, O. C. (2010). Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.
- Pecino, V.; Mañas, M.A.; Díaz-Fúnez, P.A.; Aguilar-Parra, J.M.; Padilla-Góngora, D.; López-Liria, R. (2019). Organisational Climate, Role Stress, and Public Employees' Job Satisfaction. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16 (1).
<https://doi.org/10.3390/ijerph16101792>
- Piña, C. (2008). Caracterización del Clima organizacional del Policlínico Universitario "Cecilio Ruiz de Zarate" de la Provincia de Cienfuegos. Cuba. Recuperado de: <http://www.odiseo.com.mx/correoslector/clima-organizacional>.
- Pollack , R. (2001). Estudio de comunicación interna y clima organizacional en la empresa Agroindustrias San Jacinto S. A. A. Tesis -Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Letras y Ciencias Humanas. EAP de Comunicación Social. Lima – Perú
- Razavi, P., Devore, E., Bajaj, A., Lockley, S., Figueiro, M., Ricchiuti, V., Gauderman, W., Hankinson, S., Willett, W. & Schernhammer, E. (2019). Shift Work, Chronotype, and Melatonin Rhythm in Nurses. *Cancer Epidemiol Biomarkers Prev*, 28(7):1177-1186. doi: 10.1158/1055-9965.EPI-18-1018
- Requejo, C. (2017). *Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de contingencia II-2 Tarapoto, San Martín, Abril - Setiembre, 2016* [tesis, Universidad Nacional de San Martín]. Repositorio UNS.
<http://hdl.handle.net/11458/8533>
- Rhéaume, A. & Mullen, J (2018). The impact of long work hours and shift work on cognitive errors in nurses. *J Nurs Manag*, 26(1):26-32. doi: 10.1111/jonm.12513
- Rojas, S. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de salud del Hospital Daniel Alcides Carrión, Pasco. *Revista de salud UDH*, 1(4): 28.
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/RPCS/article/view/28e>

- Sánchez, G. y Burga, A. (2020). Incidencia del clima organizacional en la motivación de los colaboradores del Hospital Clínico Provida S.A.C en el año 2017-2018 [tesis, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/7488>
- Sánchez, M. (2020). Carga laboral de la enfermera en la unidad de cuidados intensivos e intermedios del Hospital Víctor Lazarte Echegaray [tesis postgrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNT. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16390>
- Said, R. & El-Shafei, D. (2021). Occupational stress, job satisfaction, and intent to leave: nurses working on front lines during COVID-19 pandemic in Zagazig City, Egypt. *Environ Sci Pollut Res Int*, 28(7):8791-8801. doi: 10.1007/s11356-020-11235-8
- Saltos, M., Pérez, C., Suarez, R. y Linares, S. (2018). Análisis de la carga laboral del personal de enfermería, según gravedad del paciente. *Revista Cubana de Enfermería*, 34 (2). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2170>
- Sagastegui Yopez, R. (2014). Clima Organizacional y Propuesta de Mejora en la Organizaciones Campesinas del Distrito de San Luis Ancash, 2014.
- Shanker, R., Bhanugopan, R., Van der Heijden, B. & Farrell, M. (2017). Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 100(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879117300143>
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Sturm, H., Rieger, M., Martus, P., Ueding, E., Wagner, A., Holderried, M. & Maschmann, J. (2019) Do perceived working conditions and patient safety culture correlate with objective workload and patient outcomes: A cross-sectional explorative study from a German university hospital. *PLoS ONE* 14(1): 87 - 94. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0209487>
- Vargas Buitrago, J. J. (2010). Propuesta de mejoramiento del clima laboral de la Alcaldía de Santa Rosa de Cabal.

Woznyj, H.M., Heggestad, E.D., Kennerly, S. and Yap, T.L. (2019), Climate and organizational performance in long-term care facilities: The role of affective commitment. *J Occup Organ Psychol*, 92: 122-143.
<https://doi.org/10.1111/joop.12235>

Zelaya, F. (2018). *Relación Entre Nivel De Estrés Y Carga Laboral En Profesionales De Enfermería Hospital Caraz 2016*. [Tesis pregrado, Universidad de San Pedro].
Repositorio USAN.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/4497>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ANEXO 4: FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

ANEXO 5: ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD Y NORMALIDAD

ANEXO 6: FORMATOS DE VALIDACIÓN

ANEXO 7: INTERPRETACIÓN DE PRUEBA PARAMÉTRICA

ANEXO 8: FOTOS ESTADÍSTICOS SPSS

ANEXO 9: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

ANEXO 10: AUTORIZACION JEFE DIGERD

ANEXO 11: ARCHIVO TURNITIN FECHA 26/12/2022

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

Autor: Javier Vilchez, Gianina Lizeth

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general P: ¿Qué tipo de relación existe entre nivel del clima organizacional con el grado de presión laboral, la idoneidad de la carga horaria y de relaciones interpersonales, de los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022?	Objetivo general Og. Determinar qué tipo de relación existe entre el nivel del clima organizacional con el nivel de la carga laboral según la percepción de los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022	Hipótesis general Hg: Los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria perciben que existe una relación directa entre el nivel del clima organizacional y el nivel de la carga laboral en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos
			Liderazgo	Dirección	1,2,3,4	Totalmente Insatisfecho (1)	Insatisfactorio Poco satisfactorio Satisfactorio
				Estimulo de la excelencia	5,6,7,8		
				Estimulo del trabajo en equipo	9,10,11,12		
				Solución de conflicto	13,14,15,16		
			Motivación	Realización personal	17,18,19,20	Poco Insatisfecho (2)	
				Reconocimiento de la aportación	21,22,23,24		
				Responsabilidad	25,26,27,28		
				Adecuación de las condiciones de trabajo	29,30,31,32		
			Reciprocidad	Aplicación del trabajo	33,34,35,36	Ni Satisfecho, ni Insatisfecho (3)	
				Cuidado del patrimonio institucional	37,38,39,40		
				Retribución	41,42,43,44		
				Equidad	45,46,47,48		
Participación	Compromiso por la productividad	49,50,51,52	Poco Satisfecho (4)				
	Compatibilidad de intereses	53,54,55,56					

				Intercambio de información	57,58,59,60	Totalmente Satisfecho (5)			
				Involucramiento en el cambio	61,62,63,64				
Problemas específicos P1: ¿Qué tipo de relación existe entre nivel del clima organizacional con el grado de presión laboral, la idoneidad de la carga horaria y de relaciones interpersonales, de los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022?	Objetivos específicos O1 Determinar qué tipo de relación existe entre nivel del clima organizacional con el grado de presión laboral, la idoneidad de la carga horaria y de relaciones interpersonales, de los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022.	Hipótesis específicas H1. Existe relación directa entre nivel del clima organizacional con el grado de presión laboral, la idoneidad de la carga horaria y de relaciones interpersonales, de los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria, en el aeropuerto Internacional Jorge Chávez Lima – Perú 2022	Variable 1: Clima organizacional					Niveles y Rangos	
			Variable 2: Carga laboral						
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal			
			Presión laboral	Carga física	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10	SI=1 No=0	Baja Media Alta		
				Carga mental	11,12,13,14,15,16,17,18,19,20				
			Idoneidad de la carga horaria	Ritmo de trabajo	21,22,23				
				Programación	24,25				
				Turnos	26,27				
				Irritabilidad	28,29,30				
			Relaciones interpersonales	Funciones	31,32,33				
Trabajo de equipo	34,35,36								
Iniciativa	37,38								
Asignación de tareas	39,40								

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo Aplicada</p> <p>Diseño Enfoque cuantitativo, no experimental, transversal</p>	<p>Población La población de estudio fueron los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez que fueron un total de 45 individuos</p> <p>Muestra No se utilizó formula muestral porque se trabajó con toda la población</p>	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Carga laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>Para analizar los datos se utilizó estadística descriptiva, tablas de frecuencia y para la determinación de la correlación, se utilizó Rho e Spearman.</p>

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	<p>Definición Conceptual</p> <p>Es el modo por el cual el trabajador percibe su ambiente su aporte producción y satisfacción con base en el comportamiento, aptitudes y expectativas desarrolladas dentro de la organización</p>	<p>Definición Operacional:</p> <p>Es la suma del puntaje del cuestionario de clima organizacional.</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Reciprocidad</p>	<p>Estimulo de la excelencia</p> <p>Estimulo del trabajo en equipo</p> <p>Solución de conflicto</p> <p>Realización personal</p> <p>Reconocimiento de la aportación</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Adecuación de las condiciones de trabajo.</p> <p>Aplicación del trabajo</p> <p>Cuidado del patrimonio institucional</p> <p>Retribución</p> <p>Equidad.</p>	Ordinal

			<p>Participación</p>	<p>Compromiso por la productividad Compatibilidad de intereses Intercambio de información Involucramiento en el cambio</p>	
<p>Carga laboral</p>	<p>Definición conceptual</p> <p>Agrupación de condiciones tanto físicas, emocionales y organizacionales donde el trabajador es sujeto a cumplir con sus actividades de acuerdo a sus funciones dentro de la organización.</p>	<p>Definición operacional</p> <p>Es el puntaje obtenido a través del cuestionario de carga laboral</p>	<p>Presión laboral</p> <p>Idoneidad de la carga horaria</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	<p>Carga física Carga mental Ritmo de trabajo Programación Turnos Irritabilidad Funciones Trabajo de equipo Iniciativa Asignación de tareas</p>	<p>Ordinal</p>

ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO

FECHA:

Estimado Servidor (a):

El presente tiene por finalidad evaluar el clima organizacional y carga laboral.

El cuestionario será estrictamente anónimo, por ello debe responder de manera honesta

Responder todas las preguntas

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" en el recuadro de cada una de las afirmaciones propuestas, según lo que usted percibe:

Totalmente Insatisfecho	Poco Insatisfecho	Ni Satisfecho, ni Insatisfecho	Poco Satisfecho	Totalmente Satisfecho
TI (1)	PI (2)	NSI (3)	PS (4)	TS (5)

DIMENSIONES / INDICADORES/ITEMS		TI	PI	NSI	PS	TS
¿Qué tan satisfecho percibe Ud. cada una de las siguientes situaciones?						
DIMENSION I: LIDERAZGO						
1.1.	1. Los Gerentes y jefes se preocupan por que entendamos bien nuestro trabajo					
	2. El trabajo se distribuye en forma desorganizada.					
	3. Existe conocimiento y claridad de las funciones que cada uno debe desempeñar.					
	4. Los Gerentes y jefes no se preocupan por mejorar la calidad del trabajo.					
1.2	5. En el trabajo se preocupan por mantener informado y capacitado al personal, con información que facilite su trabajo y mejore la calidad del mismo.					
	6. Los programas de capacitación y material bibliográfico son para todos los servidores.					
	7. Son pocos los que se esfuerzan para cumplir con sus obligaciones.					
	8. A los Gerentes y Jefes no les preocupa la calidad del trabajo.					
1.3	9. Los Gerentes y Jefes no permiten que otra persona lo ayude a organizar el trabajo.					
	10. Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo					

	11. Cuando uno tiene desconocimiento sobre un tema o no sabe cómo hacer algo, nadie le ayuda					
	12. En la institución el trabajo solo lo hacen unos pocos.					
1.4	13. Cuando surge un problema, tratamos de solucionarlo en el menor tiempo posible.					
	14. Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de miscompañeros no siempre son sinceros.					
	15. Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo, y lo dejamos pasar como si nada hasta que se olvida.					
	16. Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.					
DIMENSIÓN II: MOTIVACIÓN		TI	PI	N SI	P S	TS
2.1	17. El trabajo en mi área es complicado.					
	18. Me siento satisfecho de pertenecer a la institución					
	19. Existe libertad de acción para realizar las labores encomendadas.					
	20. En la institución te sientes auto motivado para trabajar.					
2.2	21. Se premia a los servidores que realizan bien su trabajo.					
	22. Los Gerentes y Jefes reconocen tu aporte en la gestión.					
	23. En la institución se reconoce lo valioso que es el talento humano para el cumplimiento de metas.					
	24. La dedicación en la institución merece reconocimientos.					
2.3	25. Es importante para los servidores lograr una gestión de calidad.					
	26. Los servidores no se sienten seguros del trabajo que tienen que hacer.					
	27. En esta institución se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar supropio trabajo.					
	28. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los Gerentes y Jefes antes de ponerla en práctica					
2.4	29. El ambiente laboral de este trabajo es tenso					
	30. La infraestructura, mobiliario, equipos, materiales de oficina en esta institución son buenos.					
	31. En esta institución se despide a los servidores con facilidad.					
	32. Existe preocupación por mejorar la situación laboral de los servidores.					
DIMENSION III. RECIPROCIDAD		TI	PI	N SI	P S	TS
3.1	33. Los miembros de esta institución se esfuerzan por cumplir con los objetivos de la gestión.					

	34. A los servidores les gusta hacerse cargo de sus funciones en la institución					
	35. La mayoría cumple con su trabajo como mejor le parece.					
	36. Existe preocupación por realizar un trabajo eficiente.					
3.2	37. Con frecuencia los compañeros hablan mal de la institución					
	38. Los servidores se preocupan por el prestigio de la institución					
	39. Tratamos con respeto a nuestros compañeros.					
	40. En general, todos tratan con cuidado los bienes de la institución					

3.3	41. Esta institución ofrece buenas oportunidades de superación profesional para todos.					
	42. Los servidores que realizan una labor eficiente, son ascendidos a un mejor puesto de trabajo.					
	43. Las oportunidades de progreso solo son para los Gerentes y Jefes.					
	44. Los servidores con mejor desempeño laboral, merecen reconocimientos.					
3.4	45. Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente					
	46. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado					
	47. No existe reconocimiento por realizar un buen trabajo.					
	48. En esta institución ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.					
	DIMENSION IV. PARTICIPACION	T	PI	NS	P	TS
		I		I	S	
4.1	49. En la práctica, los miembros de la institución rara vez logran alcanzar sus objetivos.					
	50. Cuando hay un reto para la institución, solo participan algunas áreas activamente en la solución.					
	51. Cada servidor realiza sus labores, sin participar a los demás miembros.					
	52. El espíritu de equipo en esta de la institución es bueno					
4.2.	53. Los objetivos de los servidores son congruentes con los objetivos de la institución.					
	54. Lo importante es cumplir los objetivos de mi área de trabajo, lo demás no interesa.					
	55. El poder de decisión está concentrado en los Gerentes y Jefes					
	56. En la institución existen servidores que generan conflicto permanentemente.					
4.3.	57. Cuando se requiere información a un área, no es proporcionado a tiempo.					
	58. Generalmente cuando se va a hacer algo en la institución, soy el último en enterarme.					
	59. Periódicamente se generan conflictos por la circulación de					

	rumores.					
	60. Algunos compañeros dificultan el acceso a la información.					
4.4.	61. En esta institución existen grupos que se oponen al cambio de funcionarios.					
	62. Las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de los niveles superiores.					
	63. Los cambios de área de trabajo se aceptan con facilidad.					
	64. Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución					

CUESTIONARIO CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems					
DIMENSIÓN: PRESIÓN LABORAL		TI	PI	NSI	PS	TS
1	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.					
2	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.					
3	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.					
4	En su trabajo es necesario mantenerse caminando durante periodos prolongados					
5	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.					
6	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.					
7	El entorno físico de la institución facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.					
8	En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.					
9	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado					
10	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.					
11	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.					
12	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.					
13	El cansancio que le produce su trabajo es elevado.					
14	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.					
15	La información que recibe es de fácil entendimiento.					
16	En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.					
17	Existe en el hospital una política para limitar la programación continua de guardias.					

18	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.					
19	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.					
20	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.					
	DIMENSIÓN: IDONEIDAD DE LA CARGA HORARIA					
21	En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias					
22	Su ritmo de trabajo es rápido.					
23	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.					
24	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes					
25	Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo					
26	Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo					
27	Su trabajo suele realizarse sin interrupciones.					
28	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación					
29	Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos					
30	Las tareas que realiza hacen que se siente irritado o inseguro.					
	DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES					
31	Conoce la totalidad de funciones que debe realizar.					
32	Conoce para qué sirve su trabajo en el conjunto final.					
33	Se le capacita está en relación con el trabajo que realiza.					
34	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.					
35	Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo					
36	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.					
37	Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas					

38	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.					
39	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.					
40	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva					

ANEXO 4
FICHAS TÉCNICAS DE LOS INSTRUMENTOS

FICHA TECNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Ficha técnica de la variable: clima organizacional

Nombre:	Cuestionario clima organizacional
Autores:	Organización Panamericana de la Salud
Año:	2006
Adaptación:	Robles A (2017).
Administración:	Individual y colectiva.
Aplicación:	Jóvenes y adultos
Número de ítems:	64 ítems
Tiempo:	10 a 15 minutos aproximadamente.
Dimensiones:	4 dimensiones

Consigna de aplicación

Se aplico al personal, indicándoles que respondan de la manera más sincera posible, como actuarían ante cada situación que se presenta en el cuestionario y explicándoles que no existe una respuesta correcta o incorrecta. Todas sus preguntas fueron estrictamente anónimas.

Calificación del instrumento

Presenta alternativas tipo Likert: totalmente satisfecho, poco satisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, poco insatisfecho, totalmente insatisfecho (5-1). Con un valor final: Insatisfactorio Poco satisfactorio, Satisfactorio

Propiedades psicométricas del piloto

Se determinó un alfa de Crobach de 0.821 considerado una alta confiabilidad. De igual manera a través de la prueba de validez de Kaiser-Meyer-Olkin con adecuación de muestreo 0.412, $\chi^2 = 546,263$, gl 231, $p = ,000$ presentaron resultados aprobatorios., evidenciándose así correlaciones pequeñas entre ítems y correlaciones parciales elevadas (Jackson, 2003).

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CARGA LABORAL

Cuestionario sobre: carga laboral

Ficha técnica de la variable: carga laboral

Nombre:	Cuestionario sobre carga laboral
Autores:	Nieto M
Año:	2019
Adaptación:	Sanchez R (2020).
Administración:	Individual y colectiva.
Aplicación:	Jóvenes y adultos
Número de ítems:	40 ítems
Tiempo:	10 a 15 minutos aproximadamente.
Dimensiones:	3 dimensiones

Consigna de aplicación

Se aplico al personal, indicándoles que respondan de la manera más sincera posible, como actuarían ante cada situación que se presenta en el cuestionario y explicándoles que no existe una respuesta correcta o incorrecta. Todas sus preguntas fueron estrictamente anónimas.

Calificación del instrumento

Presenta alternativas dicotómicas: SI, NO, mediante esta calificación se tendrá un valor final de carga laboral baja, media, alta.

Propiedades psicométricas del piloto

Se determinó un alfa Cronbach de 0.904 representando una alta confiabilidad. De igual manera a través de la prueba de validez de Kaiser-Meyer-Olkin con adecuación de muestreo 0.452, $\chi^2= 560,322$, gl 216, $p=,000$ presentaron resultados aprobatorios.

ANEXO 5
ESTADÍSTICO DE CONFIABILIDAD Y NORMALIDAD

Prueba de normalidad clima organizacional y carga laboral

Variables	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,761	45	,000
Carga laboral	,748	45	,001

En la tabla 1, se observa a través de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk que las variables presentaban distribución fuera de la normalidad.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Prueba piloto

Prueba piloto Cuestionario clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	,821
N de elementos	64

Con un alfa de Cronbach de 0.821 el instrumento tiene una alta confiabilidad

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,412
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	546,263

gl	231
p	,000

Con las evidencias de validez Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo ,412, $\chi^2= 546,263$, gl 231, $p=,000$ presentaron resultados aprobatorios.

PRUEBA PILOTO CUESTIONARIO CARGA LABORAL

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	,904
N de elementos	40

Con un alfa de Cronbach de 0.904 el instrumento tiene una alta confiabilidad

Prueba de KMO y Bartlett

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,0.452
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	560,322
	gl	216
	p	,000

Con las evidencias de validez Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo ,452, $\chi^2= 560,322$, gl 216, $p=,000$ presentaron resultados aprobatorios.

ANEXO 6 FORMATOS DE VALIDACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO							
1	Los Gerentes y jefes se preocupan por que entendamos bien nuestro trabajo	X		X		X		
2	El trabajo se distribuye en forma desorganizada.	X		X		X		
3	Existe conocimiento y claridad de las funciones que cada uno debe desempeñar.	X		X		X		
4	Los Gerentes y jefes no se preocupan por mejorar la calidad del trabajo.	X		X		X		
5	En el trabajo se preocupan por mantener informado y capacitado al personal, con información que facilite su trabajo y mejore la calidad del mismo.	X		X		X		
6	Los programas de capacitación y material bibliográfico son para todos los servidores.	X		X		X		
7	Son pocos los que se esfuerzan para cumplir con sus obligaciones.	X		X		X		
8	A los Gerentes y jefes no les preocupa la calidad del trabajo.	X		X		X		
9	Los Gerentes y jefes no permiten que otra persona lo ayude a organizar el trabajo. Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo	X		X		X		
10	Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo	X		X		X		
11	Cuando uno tiene desconocimiento sobre un tema o no sabe cómo hacer algo, nadie le ayuda	X		X		X		
12	En la institución el trabajo solo lo hacen unos pocos.	X		X		X		
13	Cuando surge un problema, tratamos de solucionarlo en el menor tiempo posible.	X		X		X		
14	Cuando analizamos un problema las posiciones que	X		X		X		

	adoptan algunos de mis compañeros no siempre son sinceros.							
15	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo, y lo dejamos pasar como si nada hasta que se olvida.	X		X		X		
16	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.	X		X		X		
	DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El trabajo en mi área es complicado.	X		X		X		
18	Me siento satisfecho de pertenecer a la institución	X		X		X		
19	Existe libertad de acción para realizar las labores encomendadas.	X		X		X		
20	En la institución te sientes auto motivado para trabajar.	X		X		X		
21	Se premia a los servidores que realizan bien su trabajo.	X		X		X		
22	Los Gerentes y jefes reconocen tu aporte en la gestión.	X		X		X		
23	En la institución se reconoce lo valioso que es el talento humano para el cumplimiento de metas.	X		X		X		
24	La dedicación en la institución merece reconocimientos.	X		X		X		
25	Es importante para los servidores lograr una gestión de calidad.	X		X		X		
26	Los servidores no se sienten seguros del trabajo que tienen que hacer.	X		X		X		
27	En esta institución se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.	X		X		X		
28	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los Gerentes y jefes antes de ponerla en práctica	X		X		X		
29	El ambiente laboral de este trabajo es tenso	X		X		X		
30	La infraestructura, mobiliario, equipos, materiales de oficina en esta institución son buenos.	X		X		X		
31	En esta institución se despide a los servidores con facilidad.	X		X		X		
32	Existe preocupación por mejorar la situación laboral de los servidores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	

RECIPROCIDAD								
33	Los miembros de esta institución se esfuerzan por cumplir con los objetivos de la gestión.	X		X		X		
34	A los servidores les gusta hacerse cargo de sus funciones en la institución	X		X		X		
35	La mayoría cumple con su trabajo como mejor le parece.	X		X		X		
36	Existe preocupación por realizar un trabajo eficiente.	X		X		X		
37	Con frecuencia los compañeros hablan mal de la institución	X		X		X		
38	Los servidores se preocupan por el prestigio de la institución	X		X		X		
39	Tratamos con respeto a nuestros compañeros.	X		X		X		
40	En general, todos tratan con cuidado los bienes de la institución	X		X		X		
41	Esta institución ofrece buenas oportunidades de superación profesional para todos.	X		X		X		
42	Los servidores que realizan una labor eficiente, son ascendidos a un mejor puesto de trabajo.	X		X		X		
43	Las oportunidades de progreso solo son para los Gerentes y jefes.	X		X		X		
44	Los servidores con mejor desempeño laboral, merecen reconocimientos.	X		X		X		
45	Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente	X		X		X		
46	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado	X		X		X		
47	No existe reconocimiento por realizar un buen trabajo.	X		X		X		
48	En esta institución ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
49	En la práctica, los miembros de la institución rara vez logran alcanzar sus objetivos.	X		X		X		
50	Cuando hay un reto para la institución, solo participan algunas áreas activamente en la solución.	X		X		X		
51	Cada servidor realiza sus labores, sin participar a los	X		X		X		

	demás miembros.						
52	El espíritu de equipo en esta de la institución es bueno	X		X		X	
53	Los objetivos de los servidores son congruentes con los objetivos de la institución.	X		X		X	
54	Lo importante es cumplir los objetivos de mi área de trabajo, lo demás no interesa.	X		X		X	
55	El poder de decisión está concentrado en los Gerentes y Jefes	X		X		X	
56	En la institución existen servidores que generan conflicto permanentemente.	X		X		X	
57	Cuando se requiere información a un área, no es proporcionado a tiempo.	X		X		X	
58	Generalmente cuando se va a hacer algo en la institución, soy el último en enterarme.	X		X		X	
59	Periódicamente se generan conflictos por la circulación de rumores.	X		X		X	
60	Algunos compañeros dificultan el acceso a la información.	X		X		X	
61	En esta institución existen grupos que se oponen al cambio de funcionarios.	X		X		X	
62	Las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de los niveles superiores.	X		X		X	
63	Los cambios de área de trabajo se aceptan con facilidad.	X		X		X	
64	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución	X		X		X	

Observaciones: Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: MG. MARIA ESTHER ARCOS SALAZAR. DNI:29562698

Especialidad del validador: Metodóloga. Lima, 16 de noviembre de 2022.

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, esconciso, exacto y directo

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



MG. MARIA ESTHER ARCOS SALAZAR.
DNI:29562698

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PRESIÓN LABORAL							
1	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	x		x		x		
2	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.	x		x		x		
3	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	x		x		x		
4	En su trabajo es necesario mantenerse caminando durante periodos prolongados	x		x		x		
5	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.	x		x		x		
6	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	x		x		x		
7	El entorno físico de la institución facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	x		x		x		
8	En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.	x		x		x		
9	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado	x		x		x		
10	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.	x		x		x		
11	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	x		x		x		

13	El cansancio que le produce su trabajo es elevado.	x		x		x		
14	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.	x		x		x		
15	La información que recibe es de fácil entendimiento.	x		x		x		
16	En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.	x		x		x		
17	Existe en el hospital una política para limitar la programación continua de guardias.	x		x		x		
18	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	x		x		x		
19	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.	x		x		x		
20	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: IDONEIDAD DE LA CARGA HORARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias	x		x		x		
22	Su ritmo de trabajo es rápido.	x		x		x		
23	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.	x		x		x		
24	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes	x		x		x		
25	Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo	X		X		X		
26	Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo	x		x		x		
27	Su trabajo suele realizarse sin interrupciones.	x		x		x		
28	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación	x		x		x		
29	Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos	x		x		x		
30	Las tareas que realiza hacen que se siente irritado o inseguro.	x		x		x		

	DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Conoce la totalidad de funciones que debe realizar.	x		x		x		
32	Conoce para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	x		x		x		
33	Se le capacita está en relación con el trabajo que realiza.	x		x		x		
34	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.	x		x		x		
35	Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo	x		x		x		
36	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.	x		x		x		
37	Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas	x		x		x		
38	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.	x		x		x		
39	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.	x		x		x		
40	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva	x		x		x		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. MARIA ESTHER ARCOS SALAZAR. DNI:29562698

Especialidad del validador: Metodóloga.

Lima, 16 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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.



MG. MARIA ESTHER ARCOS SALAZAR.
DNI:29562698

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO							
1	Los Gerentes y jefes se preocupan por que entendamos bien nuestro trabajo	X		X		X		
2	El trabajo se distribuye en forma desorganizada.	X		X		X		
3	Existe conocimiento y claridad de las funciones que cada uno debe desempeñar.	X		X		X		
4	Los Gerentes y jefes no se preocupan por mejorar la calidad del trabajo.	X		X		X		
5	En el trabajo se preocupan por mantener informado y capacitado al personal, con información que facilite su trabajo y mejore la calidad del mismo.	X		X		X		
6	Los programas de capacitación y material bibliográfico son para todos los servidores.	X		X		X		
7	Son pocos los que se esfuerzan para cumplir con sus obligaciones.	X		X		X		
8	A los Gerentes y jefes no les preocupa la calidad del trabajo.	X		X		X		
9	Los Gerentes y jefes no permiten que otra persona lo ayude a organizar el trabajo. Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo	X		X		X		
10	Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo	X		X		X		
11	Cuando uno tiene desconocimiento sobre un tema o no sabe cómo hacer algo, nadie le ayuda	X		X		X		
12	En la institución el trabajo solo lo hacen unos pocos.	X		X		X		
13	Cuando surge un problema, tratamos de solucionarlo en el menor tiempo posible.	X		X		X		
14	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son	X		X		X		

	sinceros.							
15	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo, y lo dejamos pasar como si nada hasta que se olvida.	X		X		X		
16	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.	X		X		X		
	DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El trabajo en mi área es complicado.	X		X		X		
18	Me siento satisfecho de pertenecer a la institución	X		X		X		
19	Existe libertad de acción para realizar las labores encomendadas.	X		X		X		
20	En la institución te sientes auto motivado para trabajar.	X		X		X		
21	Se premia a los servidores que realizan bien su trabajo.	X		X		X		
22	Los Gerentes y jefes reconocen tu aporte en la gestión.	X		X		X		
23	En la institución se reconoce lo valioso que es el talento humano para el cumplimiento de metas.	X		X		X		
24	La dedicación en la institución merece reconocimientos.	X		X		X		
25	Es importante para los servidores lograr una gestión de calidad.	X		X		X		
26	Los servidores no se sienten seguros del trabajo que tienen que hacer.	X		X		X		
27	En esta institución se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.	X		X		X		
28	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los Gerentes y jefes antes de ponerla en práctica	X		X		X		
29	El ambiente laboral de este trabajo es tenso	X		X		X		
30	La infraestructura, mobiliario, equipos, materiales de oficina en esta institución son buenos.	X		X		X		
31	En esta institución se despide a los servidores con facilidad.	X		X		X		
32	Existe preocupación por mejorar la situación laboral de los servidores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN RECIPROCIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Los miembros de esta institución	X		X		X		

	se esfuerzan por cumplir con los objetivos de la gestión.							
34	A los servidores les gusta hacerse cargo de sus funciones en la institución	X		X		X		
35	La mayoría cumple con su trabajo como mejor le parece.	X		X		X		
36	Existe preocupación por realizar un trabajo eficiente.	X		X		X		
37	Con frecuencia los compañeros hablan mal de la institución	X		X		X		
38	Los servidores se preocupan por el prestigio de la institución	X		X		X		
39	Tratamos con respeto a nuestros compañeros.	X		X		X		
40	En general, todos tratan con cuidado los bienes de la institución	X		X		X		
41	Esta institución ofrece buenas oportunidades de superación profesional para todos.	X		X		X		
42	Los servidores que realizan una labor eficiente, son ascendidos a un mejor puesto de trabajo.	X		X		X		
43	Las oportunidades de progreso solo son para los Gerentes y jefes.	X		X		X		
44	Los servidores con mejor desempeño laboral, merecen reconocimientos.	X		X		X		
45	Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente	X		X		X		
46	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado	X		X		X		
47	No existe reconocimiento por realizar un buen trabajo.	X		X		X		
48	En esta institución ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
49	En la práctica, los miembros de la institución rara vez logran alcanzar sus objetivos.	X		X		X		
50	Cuando hay un reto para la institución, solo participan algunas áreas activamente en la solución.	X		X		X		
51	Cada servidor realiza sus labores, sin participar a los demás miembros.	X		X		X		
52	El espíritu de equipo en esta de	X		X		X		

	la institución es bueno						
53	Los objetivos de los servidores son congruentes con los objetivos de la institución.	X		X		X	
54	Lo importante es cumplir los objetivos de mi área de trabajo, lo demás no interesa.	X		X		X	
55	El poder de decisión está concentrado en los Gerentes y Jefes	X		X		X	
56	En la institución existen servidores que generan conflicto permanentemente.	X		X		X	
57	Cuando se requiere información a un área, no es proporcionado a tiempo.	X		X		X	
58	Generalmente cuando se va a hacer algo en la institución, soy el último en enterarme.	X		X		X	
59	Periódicamente se generan conflictos por la circulación de rumores.	X		X		X	
60	Algunos compañeros dificultan el acceso a la información.	X		X		X	
61	En esta institución existen grupos que se oponen al cambio de funcionarios.	X		X		X	
62	Las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de los niveles superiores.	X		X		X	
63	Los cambios de área de trabajo se aceptan con facilidad.	X		X		X	
64	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. STEFANIA JAVIER VILCHEZ **DNI:74580857**

Especialidad del validador: Metodóloga.

Lima, 16 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**Claridad:** 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



MG. STEFANIA JAVIER VILCHEZ
DNI:74580857

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PRESIÓN LABORAL							
1	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	x		x		x		
2	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.	x		x		x		
3	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	x		x		x		
4	En su trabajo es necesario mantenerse caminando durante periodos prolongados	x		x		x		
5	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.	x		x		x		
6	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	x		x		x		
7	El entorno físico de la institución facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	x		x		x		
8	En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.	x		x		x		
9	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado	x		x		x		
10	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.	x		x		x		
11	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	x		x		x		
13	El cansancio que le produce su trabajo es elevado.	x		x		x		

14	La cantidad de información con la que trabaja es excesiva.	x		x		x		
15	La información que recibe es de fácil entendimiento.	x		x		x		
16	En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.	x		x		x		
17	Existe en el hospital una política para limitar la programación continua de guardias.	x		x		x		
18	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	x		x		x		
19	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.	x		x		x		
20	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: IDONEIDAD DE LA CARGA HORARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias	x		x		x		
22	Su ritmo de trabajo es rápido.	x		x		x		
23	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.	x		x		x		
24	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes	x		x		x		
25	Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo	X		X		X		
26	Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo	x		x		x		
27	Su trabajo suele realizarse sin interrupciones.	x		x		x		
28	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación	x		x		x		
29	Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos	x		x		x		
30	Las tareas que realiza hacen que se siente irritado o inseguro.	x		x		x		
	DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	

31	Conoce la totalidad de funciones que debe realizar.	x		x		x		
32	Conoce para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	x		x		x		
33	Se le capacita está en relación con el trabajo que realiza.	x		x		x		
34	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.	x		x		x		
35	Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo	x		x		x		
36	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.	x		x		x		
37	Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas	x		x		x		
38	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.	x		x		x		
39	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.	x		x		x		
40	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva	x		x		x		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: MG. STEFANIA JAVIER VILCHEZ **DNI:74580857**

Especialidad del validador: Metodóloga.

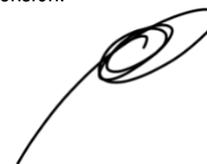
Lima, 16 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo.

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

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



MG. STEFANIA JAVIER VILCHEZ
DNI:74580857

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: LIDERAZGO							
1	Los Gerentes y jefes se preocupan por que entendamos bien nuestro trabajo	X		X		X		
2	El trabajo se distribuye en forma desorganizada.	X		X		X		
3	Existe conocimiento y claridad de las funciones que cada uno debe desempeñar.	X		X		X		
4	Los Gerentes y jefes no se preocupan por mejorar la calidad del trabajo.	X		X		X		
5	En el trabajo se preocupan por mantener informado y capacitado al personal, con información que facilite su trabajo y mejore la calidad del mismo.	X		X		X		
6	Los programas de capacitación y material bibliográfico son para todos los servidores.	X		X		X		
7	Son pocos los que se esfuerzan para cumplir con sus obligaciones.	X		X		X		
8	A los Gerentes y jefes no les preocupa la calidad del trabajo.	X		X		X		
9	Los Gerentes y jefes no permiten que otra persona lo ayude a organizar el trabajo. Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo	X		X		X		
10	Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo	X		X		X		
11	Cuando uno tiene desconocimiento sobre un tema o no sabe cómo hacer algo, nadie le ayuda	X		X		X		
12	En la institución el trabajo solo lo hacen unos pocos.	X		X		X		
13	Cuando surge un problema, tratamos de solucionarlo en el menor tiempo posible.	X		X		X		
14	Cuando analizamos un problema las posiciones que adoptan algunos de mis compañeros no siempre son	X		X		X		

	sinceros.							
15	Cuando tenemos un problema de índole laboral nadie se interesa en resolverlo, y lo dejamos pasar como si nada hasta que se olvida.	X		X		X		
16	Aquí todos los problemas se discuten de buena manera.	X		X		X		
	DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El trabajo en mi área es complicado.	X		X		X		
18	Me siento satisfecho de pertenecer a la institución	X		X		X		
19	Existe libertad de acción para realizar las labores encomendadas.	X		X		X		
20	En la institución te sientes auto motivado para trabajar.	X		X		X		
21	Se premia a los servidores que realizan bien su trabajo.	X		X		X		
22	Los Gerentes y jefes reconocen tu aporte en la gestión.	X		X		X		
23	En la institución se reconoce lo valioso que es el talento humano para el cumplimiento de metas.	X		X		X		
24	La dedicación en la institución merece reconocimientos.	X		X		X		
25	Es importante para los servidores lograr una gestión de calidad.	X		X		X		
26	Los servidores no se sienten seguros del trabajo que tienen que hacer.	X		X		X		
27	En esta institución se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.	X		X		X		
28	Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los Gerentes y jefes antes de ponerla en práctica	X		X		X		
29	El ambiente laboral de este trabajo es tenso	X		X		X		
30	La infraestructura, mobiliario, equipos, materiales de oficina en esta institución son buenos.	X		X		X		
31	En esta institución se despide a los servidores con facilidad.	X		X		X		
32	Existe preocupación por mejorar la situación laboral de los servidores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN RECIPROCIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
33	Los miembros de esta institución	X		X		X		

	se esfuerzan por cumplir con los objetivos de la gestión.							
34	A los servidores les gusta hacerse cargo de sus funciones en la institución	X		X		X		
35	La mayoría cumple con su trabajo como mejor le parece.	X		X		X		
36	Existe preocupación por realizar un trabajo eficiente.	X		X		X		
37	Con frecuencia los compañeros hablan mal de la institución	X		X		X		
38	Los servidores se preocupan por el prestigio de la institución	X		X		X		
39	Tratamos con respeto a nuestros compañeros.	X		X		X		
40	En general, todos tratan con cuidado los bienes de la institución	X		X		X		
41	Esta institución ofrece buenas oportunidades de superación profesional para todos.	X		X		X		
42	Los servidores que realizan una labor eficiente, son ascendidos a un mejor puesto de trabajo.	X		X		X		
43	Las oportunidades de progreso solo son para los Gerentes y jefes.	X		X		X		
44	Los servidores con mejor desempeño laboral, merecen reconocimientos.	X		X		X		
45	Las normas disciplinarias se aplican arbitrariamente	X		X		X		
46	El desempeño de las funciones es correctamente evaluado	X		X		X		
47	No existe reconocimiento por realizar un buen trabajo.	X		X		X		
48	En esta institución ser promovidos significa poder enfrentar desafíos mayores.	X		X		X		
	DIMENSIÓN PARTICIPACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
49	En la práctica, los miembros de la institución rara vez logran alcanzar sus objetivos.	X		X		X		
50	Cuando hay un reto para la institución, solo participan algunas áreas activamente en la solución.	X		X		X		
51	Cada servidor realiza sus labores, sin participar a los demás miembros.	X		X		X		
52	El espíritu de equipo en esta de	X		X		X		

	la institución es bueno						
53	Los objetivos de los servidores son congruentes con los objetivos de la institución.	X		X		X	
54	Lo importante es cumplir los objetivos de mi área de trabajo, lo demás no interesa.	X		X		X	
55	El poder de decisión está concentrado en los Gerentes y Jefes	X		X		X	
56	En la institución existen servidores que generan conflicto permanentemente.	X		X		X	
57	Cuando se requiere información a un área, no es proporcionado a tiempo.	X		X		X	
58	Generalmente cuando se va a hacer algo en la institución, soy el último en enterarme.	X		X		X	
59	Periódicamente se generan conflictos por la circulación de rumores.	X		X		X	
60	Algunos compañeros dificultan el acceso a la información.	X		X		X	
61	En esta institución existen grupos que se oponen al cambio de funcionarios.	X		X		X	
62	Las iniciativas de los trabajadores no reciben respaldo de los niveles superiores.	X		X		X	
63	Los cambios de área de trabajo se aceptan con facilidad.	X		X		X	
64	Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución	X		X		X	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Lip Licham, Cruz Antonio DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo.

Lima, 16 de noviembre de 2022

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



DR.: LIP LICHAM, CRUZ ANTONIO
DNI: 07517707

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CARGA LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN: PRESIÓN LABORAL							
1	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	x		x		x		
2	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.	x		x		x		
3	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	x		x		x		
4	En su trabajo es necesario mantenerse caminando durante periodos prolongados	x		x		x		
5	Su trabajo le obliga a levantar o desplazar cargas pesadas.	x		x		x		
6	Los pesos que deben manipularse son inferiores a 25 kg.	x		x		x		
7	El entorno físico de la institución facilita el esfuerzo físico que debe realizarse durante la jornada laboral.	x		x		x		
8	En su trabajo se ha capacitado al personal sobre la correcta manipulación de cargas.	x		x		x		
9	El nivel de atención requerido para la ejecución de actividades y procedimientos es elevado	x		x		x		
10	Su trabajo le permite realizar alguna pausa.	x		x		x		
11	En su trabajo tiene que hacer más de una tarea a la vez.	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se puede cometer algún error sin que incida de forma crítica sobre instalaciones o personas.	x		x		x		
13	El cansancio que le produce su trabajo es elevado.	x		x		x		
14	La cantidad de información	x		x		x		

	con la que trabaja es excesiva.							
15	La información que recibe es de fácil entendimiento.	x		x		x		
16	En su trabajo se evita la memorización excesiva de datos.	x		x		x		
17	Existe en el hospital una política para limitar la programación continua de guardias.	x		x		x		
18	Su trabajo le permite alternar las posiciones de pie y sentado.	x		x		x		
19	Su jornada laboral le permite mantener la columna en posición recta.	x		x		x		
20	En su trabajo, está obligado a mantener los brazos por encima del nivel de los hombros durante periodos prolongados.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: IDONEIDAD DE LA CARGA HORARIA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	En su trabajo se cumple con limitar la programación continua de guardias	x		x		x		
22	Su ritmo de trabajo es rápido.	x		x		x		
23	Le es difícil seguir el ritmo de trabajo impuesto.	x		x		x		
24	Su ritmo de trabajo viene determinado por la cantidad de pacientes	x		x		x		
25	Su ritmo de trabajo es fácilmente alcanzable por un trabajador nuevo	X		X		X		
26	Conoce los procesos y equipos usados en su trabajo	x		x		x		
27	Su trabajo suele realizarse sin interrupciones.	x		x		x		
28	Su programación de trabajo (su horario) se le comunica con anticipación	x		x		x		
29	Se tiene en cuenta su opinión al momento de realizar su programación de turnos	x		x		x		
30	Las tareas que realiza hacen que se siente irritado o inseguro.	x		x		x		
	DIMENSIÓN RELACIONES INTERPERSONALES	Si	No	Si	No	Si	No	
31	Conoce la totalidad de	x		x		x		

	funciones que debe realizar.						
32	Conoce para qué sirve su trabajo en el conjunto final.	x		x		x	
33	Se le capacita está en relación con el trabajo que realiza.	x		x		x	
34	Se le permite tomar la iniciativa en la resolución de incidencias.	x		x		x	
35	Se le permite elegir sus propios métodos para organizar su trabajo	x		x		x	
36	Se carece de una definición exacta de las funciones que debe realizar.	x		x		x	
37	Las órdenes de trabajo que recibe están claramente definidas	x		x		x	
38	Para la asignación de tareas se tiene en cuenta su opinión.	x		x		x	
39	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver dificultades individuales.	x		x		x	
40	En la institución, la comunicación es una herramienta efectiva para resolver conflictos en forma colectiva	x		x		x	

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dr.: Lip Licham, Cruz Antonio DNI: 07517707

Especialidad del validador: Metodólogo.

Lima, 16 de noviembre de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente odimensión específica del constructo.

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

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



DR.: LIP LICHAM, CRUZ ANTONIO
DNI: 07517707

ANEXO 7

INTERPRETACIÓN DE PRUEBA ESTADÍSTICA

Según Hernández et al. (2014), la prueba de correlación de Spearman, se interpreta de la siguiente forma, el cociente *rho spearman* puede adoptar valores que van desde +1.00 a -1.00, y en este sentido se pueden obtener diferentes valores que se agrupan de la siguiente forma:

-1.00 es equivalente a una correlación negativa perfecta (que se traduce como que, a mayor nivel de una variable, será menor el nivel de la otra variable y esto ocurre de forma proporcional).

-0.90 es equivalente a correlación negativa muy fuerte.

-0.75 es equivalente a una correlación negativa considerable.

-0.50 es equivalente a correlación negativa media.

-0.25 es equivalente a una correlación negativa débil.

-0.10 es equivalente a una correlación negativa muy débil.

0.00 significa que no existe correlación alguna entre las variables.

+0.10 es equivalente a una correlación positiva muy débil.

+0.25 es equivalente a una correlación positiva débil.

+0.50 es equivalente a una correlación positiva media.

+0.75 es equivalente a correlación positiva considerable.

+0.90 es equivalente a correlación positiva muy fuerte.

+1.00 es una correlación positiva perfecta (que se traduce en que, a mayor a grado de una variable, el grado de la otra variable también aumenta en forma proporcional y en una magnitud constante).

ANEXO 9
SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 2 de noviembre del 2022.

Carta de Presentación N° 078 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)
Dr. Luis Jonathan Estrada Flores
AEROPUERTO INTERNACIONAL JORGE CHAVEZ
Jefe del Personal de Salud (DIGERD)
Presente. -

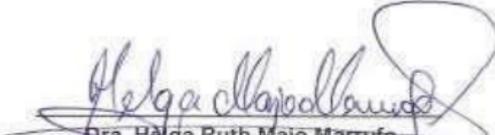
De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JAVIER VILCHEZ GIANINA LIZETH No DNI 47796656 y código de matrícula No 7002669819**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

“Clima organizacional y la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022”

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.


Dra. Helga Ruth Majo Marrufo
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

ANEXO 10
AUTORIZACION JEFE DIGERD



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 12 de noviembre del 2022.

Carta de respuesta a solicitud N° 078-2022-UCV-VA-EPG-F05L03/J

Señora
Dra. HELGA RUTH MAJO MARRUFO
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
Campus Lima Ate.

Presente. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para informarle que, de acuerdo a la solicitud enviada, se otorga el permiso y facilidades a la maestranda **JAVIER VILCHEZ GIANINA LIZETH No DNI 47796656**, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, para la recolección de datos e información que necesite, con el fin del desarrollo de la tesis de investigación titulada: **"Clima organizacional y la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022"**.

Sin mas que informar, me despido.

Atentamente.

Dr. Luis Jonathan Estrada Flores
JEFE DEL PERSONAL DE SALUD
DIGERD

ANEXO 10: CONSENTIMIENTOS INFORMADOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....

Manifiesto que al firmar este documento doy mi consentimiento para proceder a la ejecución de la investigación donde he sido incluido.

Es de mi conocimiento que la investigación lleva por título: Clima organizacional y la carga laboral en los profesionales que brindan servicios de salud de atención primaria en el aeropuerto Jorge Chávez Lima - Perú 2022

El cual no tiene fines lucrativos, de igual manera manifiesto que la decisión es voluntaria y que es nuestro derecho aun en el proceso de la investigación poder dar por finalizada mi participación.

Se me hizo presente que los resultados de la encuesta a la que seré sometido serán anónimos, tendrá grado de confidencialidad, y que este estudio ayudará a desarrollar una mejora en las investigaciones futuras.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para ser partícipe en la investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CRUZ ANTONIO LIP LICHAM, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesores de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CARGA LABORAL EN LOS PROFESIONALES QUE BRINDAN SERVICIOS DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA EN EL AEROPUERTO JORGE CHÁVEZ LIMA – PERÚ 2022", cuyo autor es JAVIER VILCHEZ GIANINA LIZETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 16 de Marzo del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ ANTONIO LIP LICHAM DNI: 07517707 ORCID: 0000-0002-9670-8980	Firmado electrónicamente por: CLICHAM el 16-03- 2023 14:01:37
JANNETT MARIBEL FLÓREZ IBARRA DNI: 09321208 ORCID: 0000-0003-4166-6733	Firmado electrónicamente por: JMFLOREZI el 25-04- 2023 09:52:48

Código documento Trilce: TRI - 0537260