



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Clima organizacional y su relación con el bienestar laboral del
personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho,
2021-2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Huillcahuari Yupanqui, Danae Khety (orcid.org/0000-0001-7753-4148)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Ángela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

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

Con amor a Dios por otorgarme salud, mi madre, hijo y familia, por su apoyo incondicional en este esfuerzo.

Agradecimiento

“A la Universidad César Vallejo y a sus maestros por el conocimiento brindado”.

Mis más sinceros agradecimientos a la “Mg. Ángela Margot Oscanoa Ramos”, por su asesoramiento, orientación y aliento permanente en la elaboración y culminación del presente trabajo

A mis colegas por apoyarme en el cuestionario de encuestas.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de la variable clima organizacional y sus dimensiones	19
Tabla 2 Distribución de la variable bienestar laboral y sus dimensiones	20
Tabla 3 Prueba de normalidad.....	21
Tabla 4 Prueba de correlación entre el clima organizacional y el bienestar laboral	22
Tabla 5 Prueba de correlación entre las características personales y el bienestar laboral	23
Tabla 6 Prueba de correlación entre la organización y el bienestar laboral.....	24
Tabla 7 Prueba de correlación entre las características institucionales y el bienestar laboral	25

Índice de figuras

Pág.

Figura 1. *Esquema del diseño de investigación*
¡Error! Marcador no definido.3

Resumen

La investigación realizada fue denominada: “Clima organizacional y su relación con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022”, en la que se estableció como propósito fundamental el determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial en dicho establecimiento. Orientado a ello se abordó de tipo básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental – transversal y nivel descriptivo – correlacional; fueron 80 los trabajadores asistenciales quienes conformaron la muestra, a quienes se les suministró cuestionario para evaluar las variables. Los resultados demostraron que, el 36.7% de los encuestados considera que el clima organizacional es malo, el 43% regular y bueno el 20%; y en cuanto al bienestar laboral, el 40% indicó que es malo, el 36.7% lo considera regular y el 23.3% bueno. La conclusión fue que, el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados. Ello se afirmó dado la evidencia de la prueba de correlación ($\rho = 0.830$; $p\text{-valor} < 0.05$). Entonces se puede decir que, si clima organizacional es bueno, el bienestar laboral también lo será.

Palabras clave: Clima organizacional, bienestar laboral, asistencial.

Abstract

The research carried out was entitled: "Organizational climate and its relationship with the labor well-being of the health care personnel of a health center in Ayacucho, 2021-2022", in which the main purpose was to determine the relationship between the organizational climate and the level of well-being of the health care personnel in said establishment. A basic typology, quantitative approach, non-experimental - transversal design and descriptive - correlational level were used for this purpose; the sample was made up of 80 health care workers, who were given a questionnaire to evaluate the variables. The results showed that 36.7% of those surveyed considered the organizational climate to be bad, 43% regular and 20% good; and with regard to labor welfare, 40% indicated that it was bad, 36.7% considered it to be regular and 23.3% good. The conclusion was that the organizational climate and the level of well-being of the health care personnel of a health center in Ayacucho are directly correlated. This was affirmed given the evidence of the correlation test ($\rho = 0.830$; p -value < 0.05). Thus, it can be said that if the organizational climate is good, labor well-being will also be good.

Keywords: Organizational climate, well-being at work, health care personnel.

:

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial los sistemas de salud, se focalizan en mejorar la eficiencia laboral que tienen los trabajadores para una mejora continua y todo ello se viene reflejado en un buen clima organizacional, ya que con ello nos muestran el cumplimiento de los roles de cada trabajadora asistencial.

Con la pandemia sufrida por la Covid-19, nos ha mostrado en su totalidad la problemática que se viene dando en diferentes entidades, como en las empresas, sociedades, todo ello reflejado a nivel mundial caso por el cual se ha visto reflejado el sector salud, donde el deber de cada profesional fue salvaguardar la vida ante un virus que aún se viene investigando y en el cual hubo demandas de personales de salud con especialidades, equipos de salud que ayudaran a evitar decesos innecesarios, hospitales con mayor equipamiento que puedan ayudar al personal de salud a tener mejores resultados, ya que con ello se vio la realidad que se viene viviendo y que no somos capaces de resolver un problema de tal magnitud que se pueda controlar a nivel mundial, hecho que registro millones de muertos por día, horas, personal de salud agotados por las horas extras que venían realizando, el estrés laboral, el miedo que se vivía por las muertes en las calles, compañeros fallecer tener semanas, hasta meses sin tener descanso todo ello para evitar el contagio a uno mismo y a la familia y así poder salvaguardar a los habitantes en ello habían más adultos mayores, jóvenes con comorbilidad, todo ello reflejado a diario con las muertes, personas entubadas, falta de camas UCI. Con ello creaba un miedo al contagio ya que era latente, miedo por el cual volvía vulnerable al decaimiento para realizar las funciones encomendadas. La despreocupación y la situación del país colapsado, trajo que los trabajadores presentaran sensaciones de pesadumbre, con todo ello dañando gravemente las emociones de cada trabajador con ello sumado los contagios de los mismos colegas y que en muchos de los casos ocasiono la muerte y con ello con llevo un nivel bajo de bienestar laboral perjudicando su trabajo en capacidades de respuestas a las urgencias que se presentaba disminuyendo la eficiencia profesional (Posada & Cardona, 2018).

En Barcelona los profesionales de salud que estuvieron en la primera línea de atención estuvieron decaídos por la carga laboral a causa de la Covid-19, estaban muy cansados, con desánimos, así se encontraban haciendo frente a las

olas de la enfermedad, que se venía dando y en la segunda, fueron vigías de la Covid-19 y en la tercera ola tuvieron que asumir la campaña de vacunación contra este virus en la cual se quería la inmunización de todas las personas en el mundo con ello atender a personas enfermas por otros males se encontraba en segundo plano por causa de la Covid -19 (Universidad de Barcelona, 2020).

En Centroamérica y en general en América latina, la Covid-19 ha desnudado el débil y frágil sistema de salud en la mayoría de países que las componen, cobrando las vidas de millones de personas, que hasta la fecha aún sigue deficiente. Es por esta causa que los países a través de sus gobiernos destinaron los recursos públicos, para poder hacer frente a la pandemia que no cesaba tanto en la primera, segunda y tercera ola. A pesar de los esfuerzos realizados, los recursos destinados al sector salud no fueron suficientes. Otro problema que sigue siendo importante, es el no contar con acceso a los servicios de salud por gran parte de la población, en los diversos servicios como medicina, ginecología, enfermería, odontología, etc. (Organización de las Naciones Unidas, 2020).

Dentro de las políticas vinculadas a la salud que se viene dando en el estado peruano es la de promocionar la salud, el aseguramiento universal, los recursos humanos y la participación activa de los ciudadanos. De las cuales permite el desarrollo de los profesionales asistenciales de salud siendo parte de los recursos humanos. Esta área con el pasar de los años no ha podido mejorar en su interior más por el contrario se ha visto la problemática que tienen entre los profesionales de la salud creando un ambiente laboral insatisfecho para los trabajadores asistenciales, ya que en esta área se debe tener una adecuada infraestructura de equipos que se encuentren en buenas condiciones y estén prestos para las necesidades de la población como los implementos de trabajo, ya sea por la indumentaria, los equipos de protección personal y la bioseguridad donde permitirán un adecuado ejercer laboral y así sean motivados el personal de salud.

Un estudio piloto en una institución pública del Perú, donde se llevó a cabo (Cabrera, 2018), demostró que “el clima organizacional podría mostrarse favorable para estos trabajadores, por el contrario, la satisfacción laboral logró resultados promedio dentro del rango normativo, descubrió como principal causa

la falta de insumos y equipos necesarios para que los trabajadores se desenvuelvan de manera óptima en su puesto de trabajo”.

Por otro lado, según (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2009), en estudios realizados en la ciudad de Lima, donde se refiere a la felicidad en el lugar de trabajo, concluyó que, “si un empleado se encuentra satisfecho con su trabajo, centro de trabajo, se expresará positivamente en diferentes situaciones de su trabajo como el ingreso del salario”. Todavía relacionados con las horas de trabajo, se relacionan negativamente con la felicidad que desean los trabajadores. Para las trabajadoras, existe insatisfacción con su desempeño laboral porque está en un nivel más bajo que para los trabajadores masculinos. Las características mencionadas hacen imposible que el personal de apoyo tenga un ambiente bien organizado y el ambiente en el que laboran no sea el óptimo, ya que es muy importante saber que el lugar donde se trabaja es un mecanismo donde busca crear, mantener y mejorar las condiciones óptimas para que se produzca el crecimiento personal y profesional en la organización.

En la mayoría de los centros médicos de Ayacucho, el problema es el mismo que se puede observar en la mayoría de los establecimientos públicos: el personal de enfermería enfrenta carencias del Estado y, a pesar de estas, dificulta poder hacer un buen trabajo, como profesor menciona Zárate (2011), pero tarde o temprano todos estos problemas afectarán el buen desempeño profesional porque los empleados estarán agotados mentalmente, sin ser motivados por el desempeño que realizan el día a día, donde los recursos humanos en su mayoría es muy bajo.

Es por lo que se mencionó anteriormente que se planteó el problema general del presente trabajo de investigación fue “¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022?”, y los problemas específicos fueron: (a) “¿Cuáles serán las características personales relacionadas con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022?”; (b) “¿Qué relación existe entre la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022?”; (c) “¿Cuáles serán las características institucionales en relación al bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022?”

Es muy importante investigar el clima organizacional donde se llevó a cabo las interacciones entre los trabajadores asistenciales, puesto que cualquier alteración puede causar desviaciones que afectarían a las cadenas internacionales en las personas, organizaciones, y su ambiente, el cual sería contraproducente. La justificación teórica del estudio nos serviría como aporte teórico, así mismo podrá ser analizada por diversos investigadores para continuar estudios.

En la justificación metodológica, ha permitido la validación de los instrumentos (cuestionarios) que medirán tanto el clima organizacional como el bienestar laboral del personal asistencial, observándolo desde un enfoque afectivo, que podrá ser utilizado por otros investigadores. La justificación práctica del estudio nos ayudará a crear estrategias innovadoras para optimizar el buen clima organizacional y el bienestar laboral de los profesionales asistenciales de salud en un centro de salud en Ayacucho. La justificación social del estudio nos proporcionó las acciones de mejora que surgirían tras este estudio para optimizar el buen desempeño del personal asistencial de salud.

Donde el objetivo general de la investigación fue: “Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022” y los objetivos específicos fueron: (a) “Analizar las características personales relacionadas con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022”; (b) “Identificar la relación, la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022”; (c) “Determinar qué características institucionales influyen en el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022”.

La hipótesis general fue: “El clima organizacional estuvo relacionado con el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022”, con respecto a las Hipótesis específicas fueron las siguientes: (a) “Las características personales están relacionadas con bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022”; (b) “La organización estará relacionada con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022”; (c) “Las características

institucionales estarán relacionadas con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022”.

II. MARCO TEÓRICO

Tenemos a nivel internacional, el precedente de la Universidad de San Buenaventura Colombia, (2017), en el estudio “Características psicológicas de un instrumento del clima organizacional en el sector de educación superior colombiano” tema producido como objetivo para medir características del clima organizacional , usando para ello una muestra de 662 personales, donde se obtiene como resultado un alfa de Cronbach $\alpha=0,91$ donde nos da una buena consistencia interna del estudio, aplicando para ello una metodología transversal. Realizando el análisis correlacional inter ítems, donde refiere otro elemento de consistencia interna, donde se “observaron correlaciones positivas y significativas ($p=0,01$). En ello se observa el análisis factorial, que la prueba final mide un 51,3%, del total de la varianza, en cinco factores”. En conjunto, se presenta un instrumento, con características psicométricas adecuadas para medir el clima organizacional en la educación de grado superior.

Jiménez et, al (2019), en la investigación “Condiciones de felicidad para trabajar en una empresa hotelera: Un estudio de caso en Medellín, Colombia” indica que las condiciones de felicidad laboral de los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad Calles de Medellín, fueron tratadas con el objetivo de dar a conocer que aspectos de sus vidas podrían , de alguna manera, afectar su productividad, poniendo en peligro sus condiciones psicosociales y lograr sus objetivos obtener estrategia corporativa. La población en estudio consistió en la totalidad de los trabajadores del hotel, cuya muestra fue de 20 empleados. La metodología usada fue el uso de encuestas para recolectar los datos cuyas preguntas fueron elaboradas de manera personal y laboral.

Montoya (2017), en el artículo de investigación: “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena” usa una metodología cuantitativa correlacional, aplicando para ello los instrumentos para la; satisfacción laboral y clima organizacional. Para este estudio se procedió a delimitar una muestra de 166 trabajadores, determinando que existe una relación entre las dos variables de su investigación. Los resultados fueron que el 95% de los docentes y el 90,6% de los administradores (satisfacción

con su trabajo). Mientras que los docentes con un 80% y 72,7% del personal administrativo manifiestan que perciben que el ambiente u organización laboral es de alto nivel. Los directivos más satisfechos y que sintieron en mayor medida el clima organizacional fueron los que tenían entre 15 y 29 años de antigüedad universitaria y los que trabajaban menos de 40 horas semanales. Los que tienen contratos a largo plazo están más satisfechos con su trabajo y los que tienen contratos perciben en mayor grado el clima organizacional. La correlación del clima organizacional y satisfacción laboral como puntaje global fue significativa, tanto en docentes ($r = 0,523$; $p < 0,001$) como en administrativos fueron: ($r = 0,468$; $p < 0,001$). Concluyo que la percepción del clima organizacional es alta la cual se asoció a un mayor nivel de satisfacción de los docentes y personal administrativo.

Alemán (2017), en su investigación “Satisfacción laboral del personal de enfermería del departamento de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua”, el objetivo fue determinar la percepción de satisfacción laboral entre las enfermeras que laboran en el área neonatal del Hospital Alejandro Dávila Bolaños. La metodología usada fue descriptiva de corte transversal a una población y muestra constituida por 27 enfermeras, arrojando como resultado de ello un El 69,6% del personal de enfermería encuestado tenía menos de 30 años, en su mayoría del sexo femenino con un 74 %. Técnico superior y bachiller es 69,5%, fijo 100%, tiempo de trabajo en la mayoría de servicio es de 1 a 5 años. Las variables que determinan las actitudes del personal, es el principal hallazgo del estudio donde el nivel más alto de satisfacción laboral del personal de enfermería está relacionado con el desarrollo personal, la identidad de la tarea, la autonomía en el lugar de labores, el desempeño, el clima laboral, pero no tan bueno como el salario y sistema incentivador. Como conclusión se enuncia que la mayoría de personal de enfermería tiene una edad menor al de 30 años en relación a sus actitudes la mayoría son buenas con un grado de satisfacción alto, como lo menciona.

(Astaiza, Orozco, & Segura, 2020), en la tesis de investigación “Importancia del clima organizacional para la humanización del servicio en el personal asistencial del área de urgencias del hospital Timbío”, donde su objetivo fue “realizar la relación del clima organizacional para la humanización de los

servicios de salud realizados por el personal asistencial de la unidad de emergencias del Hospital Timbío, para tal fin participaron 29 personas como muestra poblacional del área de emergencias para medir clima organizacional y 100 personas usuarias para saber la percepción del servicio con respecto a la atención humanizada”. La investigación tiene un enfoque cuantitativo descriptivo. El instrumento utilizado para conocer el clima organizacional fue la Escala de Clima Organizacional [EDCO] y para la percepción de los usuarios la (encuesta de satisfacción al usuario de urgencias Hospital Timbío), lo anterior es importante para saber ¿Cuál es la relación del clima organizacional para la humanización de los servicios de salud prestados por el personal asistencial del área de urgencias del Hospital Timbío? Como resultado obtuvieron que el clima organizacional está directamente relacionado con la humanización de los servicios a partir de las percepciones en torno a las variables evaluadas, las cuales mostraron una calificación media con tendencia a la baja, condiciones que se reflejan en el desarrollo de los procesos dentro de la institución y evidenciadas en las evaluaciones de satisfacción realizadas a los usuarios frente al servicio y al personal.

Como antecedentes nacionales se menciona a Anrango (2022), en la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial en el área neonatal de un hospital de Santo Domingo, 2021” aplicado utilizando métodos de diseño cuantitativo, básico- correlacional de diseño experimental, transversal, en el que la muestra se conformó por 60 personales asistenciales usando para ello encuestas en base de cuestionario diseñadas para las dos variables. Los resultados a las encuestas realizadas se analizaron con programas informáticos para hacer tablas y grafios respectivos para observar la relación entre las variables. La conclusión señala que hay una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Carmen (2018), refiere que su trabajo de investigación “El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral I de los empleados de una empresa de transporte internacional en un contexto mundial” donde tuvo como objetivo “estudiar la relación entre el cambio del entorno organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa de transporte internacional en un contexto mundial, la metodología utilizada fue el hipotético – deductivo y se

aplicó el diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional”. La muestra consistió en 15 colaboradores. Se usó el cuestionario como instrumento de investigación. Como objetivos finales menciona: que existe relación entre sus variables mencionado anteriormente.

Espinoza Ochoa & Gaspar Huamán (2018), en la tesis “Cultura organizacional y bienestar laboral de los profesionales de salud del Centro Médico Ascensión Huancavelica 2018” han planteado la relación entre la cultura organizacional y bienestar laboral en los profesionales asistenciales del centro de salud Ascensión Huancavelica 2018. La metodología utilizada es “el enfoque hipotético, el método deductivo; La investigación es de tipo básico, nivel de correlación, diseño no experimental transversal”. Donde la muestra incluye 45 profesionales de la salud. Como resultados, se obtuvieron “el 22.3% (11) profesionales de salud del centro de salud Ascensión Huancavelica presentaron una cultura organizacional flexible y un bienestar laboral regular y finalmente el 2.2% (01) presentan una cultura organizacional fuerte y un bienestar laboral alta”. En resumen, se presenta la relación entre la cultura organizacional y el bienestar laboral entre los profesionales asistenciales de salud del Centro Médico Ascensión Huancavelica 2018.

Aylas Salcedo & Johnson Quijada (2018), en la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional asistencial del hospital Oxapampa – Pasco Octubre – diciembre 2016”. La muestra está constituida por 43 trabajadores de salud, utilizando para ello cuestionario para medir el clima organizacional, los cuales los resultados son obtenidos mediante el uso de programas informáticos, programas como Excel para la obtención de tablas y gráficos. Como conclusión obtuvo la relación positiva entre sus variables y también encontró una relación significativa.

Girón Dávila (2017), en la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del hospital central de la fuerza aérea del Perú. Lima. 2017”, “utilizando el método de diseño no experimental de corte transversal correlacional, el método empleado fue el método hipotético deductivo”. Su población estuvo compuesta por 380 personas, un grado de general, 24 oficiales entre superiores y subordinados, y 355 empleados civiles. Se

seleccionó aleatoriamente una muestra de 192 personas entre servidores públicos.

La conclusión da el 5% de nivel de significación, se encuentra que existe un alto grado de positividad entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se marca la correlación Rho de Spearman, dando un valor de 0.835, resultado que nos confirma que el enfoque de clima organizacional son unos factores muy importantes en la creación de una satisfacción laboral constante, que permita a los miembros de la organización aumentar o disminuir su desempeño, para brindar servicios de salud efectivos y de óptima calidad.

Por otro lado prosiguiendo con lo estipulado en el presente capítulo, se procede a mencionar las definiciones conceptuales y teóricas de las variables a estudiar, así pues tenemos (V1) la cual es: Clima Organizacional que tiene una relación directa con los valores y la filosofía empresarial de las organizaciones, y también tiene una relación directa con la personalidad de los líderes de la organización. Es decir, los líderes de una organización tienen una influencia directa o incluso un papel decisivo en el ambiente de la organización. Así mismo, la atmósfera organizacional es una parte importante de la cultura organizacional. Los líderes de la organización poseen grandes responsabilidades, una de ellas es crear un ambiente cómodo y ameno, porque un buen ambiente organizacional puede estimular el entusiasmo y la creatividad de los miembros. Por el contrario, un ambiente organizacional aburrido no solo hará que los miembros se sientan muy deprimidos, sino que pero también no es propicio para la iniciativa de los miembros. El clima organizacional es algo que no se puede ver ni tocar, pero es cierto que el clima organizacional se forma gradualmente en la comunicación e interacción continua entre los empleados. Sin la interacción entre las personas, el clima será imposible de hablar. El papel del sistema en este sentido es limitado, ya lo sumo sólo puede desempeñar un papel básico de garantía. Y desde el punto de vista actual, aunque el sistema de gestión interno de la mayoría de las empresas no es perfecto, lo más importante es que el sistema no puede implementarse bien debido a varias razones, lo que requiere el pleno desempeño del papel de las personas. Las personas son el factor más importante en el entorno, y las personas crean un buen ambiente organizacional.

Tras el concepto anterior a modo de tener una mejor conceptualización de las variables, se presentan a los siguientes autores. Con el objetivo de ahondar más y conocer la diversificación de conceptualizaciones existentes.

Así pues, Chiavenato (2009), sugiere que debemos considerar al “clima organizacional como la agrupación de habilidades, atributos o características relativamente permanentes de un ambiente de trabajo que son claramente percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización, y que influyen en su comportamiento, ya que toda organización debe funcionar como base en los procesos de comunicación”. Todo ello hará que la dinámica de una organización esté conectada con todos sus integrantes.

Otras definiciones nos la brindan, Liang & Wang (2016), mencionando que el clima organizacional es una respuesta de la organización al entorno externo y puede afectar el comportamiento de las personas hasta cierto punto. A lo que Gong et al. (2018), corrobora mencionando que el clima organizacional es una característica única de una organización, y los pros y los contras del mismo se miden teniendo en cuenta la cognición del individuo sobre el entorno organizacional. Y que, los resultados medidos se reflejan en el comportamiento y desempeño de los miembros de la organización. Del mismo modo Fernández y del Pra (2022), comentan que el clima organizacional es un rasgo ambiental inherente dentro de una organización, que los miembros de la organización pueden percibir e influir en él de manera relativamente estable.

Por otro lado, Xie (2007), sugiere y reafirma la existencia de dos tipos de clima organizacional, el objetivo y subjetivo respectivamente. A ello Muchinsky (1976), menciona que el clima organizacional se refiere a las características objetivas de la organización, las cuales pueden variar debido a diferencias en el espacio y el tiempo, mientras que por otro lado Sims & Lafollette (1975) , señalan que su contraparte , el clima organizacional subjetivo se refiere a las diferentes percepciones de los individuos sobre una determinada organización y es un conjunto de atributos medibles que pueden ser percibidos por las personas que viven o sirven en la organización.

De acuerdo a (Chiavetano, 2009), considera que el clima organizacional: es un conjunto de atributos, habilidades o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo donde serán percibidas o

experimentadas por el personal que conforma la organización y eso hará que influyen sobre su conducta en la organización”, ya que toda organización debe funcionar como base en los procesos de comunicación. Todo ello hará que la dinámica de una organización este conectad con todos sus integrantes.

Características personales: Es el resultado de una masa producto de las experiencias y actuaciones que son de reciprocidad entre personas mediante la interacción y su entorno en el que desarrollan sus actividades (Educagua, s.f.).

Organización: La organización es utilizada en varios sentidos y conceptos, como por ejemplo para diferenciarlos de actividades que realizaran unas personas, por lo que entonces en es una estructura formalizada de función y puesto diseñado para cada persona (UNAM, s.f.).

Características institucionales: Consta de habilidades, juntamente con aptitudes de cada persona tratadas en función a las organizaciones, como por ejemplos, el liderazgo, la motivación, el clima, la cultura y la comunicación. En estos niveles las capacidades se expresan en función de conjuntos de atributo propios en relación a la cuestión administrativa y recursos humanos (Cortina & Azcuénaga, 2020).

Prosiguiendo con la redacción del capítulo, tenemos a la (V2) de la cual se menciona:

Bienestar laboral: “Estado deseado por personas que trabajan en una institución, donde se logra mediante planes, programas y proyectos, que involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social” (Forero, 2012). Según Cucaita, et al. (2013) menciona que “es la cualidad que tiene cada persona que labora en una organización donde se dimensiona y compensa sus necesidades primarias”. El bienestar laboral lo menciona como un carácter de convivencia, “que se origina de la satisfacción del individuo teniendo un buen nivel de satisfacción de la persona que labora, como resultado de una evaluación cognitiva siendo producto de logros en el ámbito laboral donde se viene asistiendo”.

Conciencia: “Es el acto psíquico donde una persona se percibe a si misma en el ambiente donde se rodea, y es abordable en términos de la actividad global de grandes conjuntos de neuronas interactuantes” (Salud mental, 2002).

Aptitudes: Son las condiciones que hacen a una persona con capacidad para hacer de manera correcta una actividad en un momento determinado. Son destrezas, habilidades y competencias que técnicamente no son los mismos (Gabriela, 2014).

Expectativa: “Es la creencia o esperanza de conseguir una cosa en que se haga realmente efectiva determinando eventualidad y relacionada con los deseos y esperanzas del usuario Universidad de Sevilla”. (s.f.).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: “Básica, debido a que se describe en un marco teórico porque se origina en un marco teórico y permanente en él, con el objetivo de incrementar los conocimientos científicos y a su vez se buscó alcanzar la información de la realidad y para aumentar el conocimiento científico, como buscar datos de la realidad” (Reyes & Sánchez, 2021).

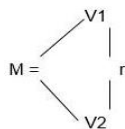
Enfoque de investigación: “Es un enfoque cuantitativo, porque es la recopilación de datos analíticos que se realiza para poder responder las preguntas de investigación y así verificar las hipótesis, así como la confiabilidad de las herramientas y variables de la encuesta, midiendo las variables utilizando instrumentos numéricos de medición y la estadística”. (Ñaupas, et al., 2014).

Nivel de investigación: “Es descriptivo-correlacional porque utiliza nuevos hechos y significados de una investigación. Los estudios de correlación se realizan para medir datos de dos variables”. (Reyes & Sánchez, 2021).

Diseño y esquema de investigación: “Es de tipo diseño transversal correlacional, por lo que se necesitaba buscar la correlación de las variables de esta investigación en un tiempo dado” (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Además de no ser experimental.

Figura N°1

Esquema del diseño de investigación



Interpretación:

M= Muestra de estudio

V1= Clima organizacional

V2= Bienestar laboral

r = Coeficiente de correlación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

En el presente estudio, donde se desarrollaron las variables cuantitativas: Clima organizacional y bienestar laboral, ya que tienen definiciones conceptual y operacional, en las que se expresan sus dimensiones e indicadores de acuerdo al anexo adjunto.

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: (Chiavetano, 2009). Menciona que es el conjunto de atributos de habilidad o atributos relativamente permanentes de un determinado ambiente de trabajo que son percibidos por los mismos, sentidas o experimentados por las personas que integran la organización, y eso hará que influyan en su comportamiento”.

Definición operacional: La variable consta de tres dimensiones: Características personales, organización y características institucionales, los cuales se medirán mediante 20 preguntas del cuestionario según una escala ordinal. Estas serán contestadas a través de cinco opciones: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5).

Indicadores:

D1: Características personales: Sentido de pertenencia y objetivos personales

D2: Organización: Solidaridad Institucional

D3: Características institucionales: Normas institucionales y reconocimiento laboral

Escala de medición: Escala nominal.

Variable 2: Bienestar laboral

Definición conceptual: “Estado deseado por personas que trabajan en una institución, organización el cual se logra mediante planes, programas y proyectos, que involucra elementos dinámicos donde buscarán mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social” reflejados en la organización (Forero, 2012).

Definición operacional: La variable bienestar laboral del personal asistencial fue dividida en tres dimensiones: conciencia, aptitudes y expectativa, y sus indicadores están formados por 19 preguntas, usando escala ordinal.

Indicadores:

D1: Conciencia: Se muestra realizado por ser importante, aporta activamente con logros personales y colectivos

D2: Aptitudes: Siente que es reconocido por ejecutivos y colegas de trabajo, es reconocido por algunas acciones

D3: Expectativa: Satisfacción por la responsabilidad: Asume desafíos y trabaja en equipo, se muestra interesado por innovar.

Escala de medición: Escala nominal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Lo que plantea (Hernández, et al., 2014), de la siguiente manera: “lo establece el universo de estudio”, en la investigación la población está constituida por 80 personales asistenciales de un centro de salud de Ayacucho, según registro de nómina de la oficina de recursos humanos entre nombrados, contratados de un total de contratados. Harreveld et al. (2016), hacen mención que la población es un conjunto de objetivos de estudio en los que el motivo de su elección es comprender o aprender algo innovador sobre ellos en una encuesta.

Criterios de inclusión: El personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho en este caso mencionaremos a los nombrados, contratados.

Criterio de exclusión: El personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho quienes no fueron renovados en sus contratos, estuvieron de vacaciones.

Muestra: En este estudio la muestra, será la ecuación estadística para proporciones poblacionales, donde se usará un grado de confianza de 1.96, con un margen de error de 0,05, y un margen de proporción de 0.5, fueron aplicadas a 80 personales asistenciales de un centro de salud de Ayacucho, resultando en 17 personales asistenciales, para la prueba piloto. Y 60 personales asistenciales para la investigación de la tesis en cuestión.

A lo ya mencionado Johnson y Christensen (2016), afirma que, la población muestral será representada, por una cantidad mínima de la población total, un subconjunto de la misma para la organización.

Muestreo: Se usará un muestreo probabilístico, para que la población tenga las mismas probabilidades para ser elegidos para la muestra. Daniel y Harland (2017), manifiesta que: “es un método que los investigadores utilizan cuando quieren identificar a su población muestral”. Según Leavy (2017)” determina que el muestreo aplicado es particularmente usado en contextos en donde las muestras se encuentran con mayor facilidad”.

Unidad de análisis: (Ascona, Manzini, & Dorati, 2013), nos dice que “una unidad de análisis es el objetivo de estudio delimitado de una investigación”, por lo que en esta investigación fueron los personales asistenciales de un centro de salud de Ayacucho.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de investigación: Para (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), esta técnica de recolección de datos consiste en establecer un plan de procedimientos para obtener datos para un fin.

Encuestas: Esta técnica de encuesta es ampliamente utilizada, como procedimiento para las investigaciones permitiendo obtener, elaborar datos de modo más rápido y eficaz (Investigación, s.f.). Así mismo el instrumento para medir la primera variable clima organizacional fue un cuestionario dividido en 03 dimensiones (características personales, organización, características institucionales) y para la segunda variable bienestar laboral se usó otro cuestionario de preguntas, dividido en 03 dimensiones (conciencia, aptitudes, expectativa)

Instrumentos de investigación: Se utilizó para la primera variable el cuestionario clima organizacional, donde presenta veinte preguntas que

demuestran la apreciación del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho.

Para la segunda variable también se utilizó el cuestionario bienestar laboral, donde consta de diecinueve preguntas, todo ello validado por los tres jueces expertos.

Validez: A lo que menciona (Ñaupas, et al., 2014), “una validez de un instrumento se determinara por su autenticidad y la precisión en su argumento donde estará relacionado con lo establecido en el instrumento”. En la mención (Abad et al., 2006), “la validez es una figura muy compleja que todo instrumento de investigación solicita aplicar”. Kumar (2022), menciona que la validez es una esencia direccionada al valor de los resultados obtenidos a través de la investigación que se realiza”.

En la investigación se procedió a validar los instrumentos con el juicio de los tres expertos, donde evaluaron y se analizó la consistencia de los ítems y las dimensiones de cada variable con son los formatos emitidos por la universidad donde emiten el certificado vigente.

Confiabilidad: Para (Hernández, et al., 2014) el “instrumento es confiable cuando se aplica reiteradamente obteniendo los mismos resultados”. En esta investigación se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach para demostrar la confiabilidad de los dos instrumentos. En ese sentido pues, el piloto estuvo compuesta por 17 trabajadores del centro de aplicación, obteniéndose para el instrumento de la variable clima organizacional un Alfa de Cronbach de 0,850 en base a 20 ítems y para el instrumento de la variable satisfacción laboral el Alfa de Cronbach fue de 0.810 en base a 19 ítems. En ambos casos el estadístico que evidencia confiabilidad fue aceptable según los estándares de investigación. Así pues Devi (2017), menciona que la confiabilidad de los instrumentos a aplicar en una determinada investigación que incurren en gran medida con respecto a la estabilidad de los resultados en la investigación, para mostrarlas en la organización. .

3.5. Procedimientos

Se presentó una solicitud al director de un centro de salud de Ayacucho, para el permiso de llevar a cabo el estudio, donde se coordinó con los 17 personales asistenciales (prueba piloto) para la aplicación de las herramientas, según criterios de inclusión y exclusión, requieren la participación voluntaria, previa su consentimiento. Para luego, tener un análisis estadístico con los datos obtenidos.

3.6. Método de análisis de datos

Según (Ñaupas, et al., 2014), la investigación “es de enfoque cuantitativo, ya que se desarrolló la recolección y el análisis de datos con el fin de responder a las interrogantes del estudio y así demostrar las hipótesis planteadas, se actuó a medir las variables e instrumentos a través de la estadística descriptiva e inferencial”.

Para el análisis descriptivo se utilizó distribución de frecuencias y representación gráfica para el detalle de cada variable. Usamos la Rho de Spearman para determinar la relación entre ellos. (Miller et al., Johnson 2012).

3.7. Aspectos éticos

El presente proyecto de investigación, está sujeta al código de ética, en cuanto a la veracidad, legalidad, y derechos de autores consultados en la elaboración del presente informe de plan de tesis, valiéndose a la medida las citas y referencias de acuerdo al formato APA séptima edición, donde se respetó los derechos del autor.

Se mantiene la confiabilidad de los datos de los encuestados, ya que los datos se utilizan con fines de investigación y se respetan los derechos de los colaboradores de la investigación, se respetan las opciones de retroalimentación de quienes establecieron la unidad analítica, ya que la recopilación de datos se mantiene confidencial y discreta, con base en el anonimato y la confidencialidad de la unidad de investigación (American Psychological Association, 2021).

A lo que Rensik (2020), manifiesta que “la ética en la investigación es un código de conducta que se debe seguir al realizar un trabajo de investigación”.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de la variable clima organizacional y sus dimensiones

	Características personales		Organización		Características institucionales		Clima Organizacional	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	35	58.3	22	36.7	26	43.3	22	36.7
Regular	25	41.7	26	43.3	28	46.7	26	43.3
Bueno	0	0	12	20.0	6	10.0	12	20.0
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

Nota: fi= Frecuencia absoluta

La tabla 1 nos muestra la variable clima organizacional de un centro de salud de Ayacucho donde se observa que del 100% de los encuestados que fueron los personales asistenciales, el 36.7% indica que el clima organizacional es malo en el centro de salud, mientras que el 43% de los personales asistenciales tienen un clima organizacional regular y finalmente el 20% de los personales asistenciales solo tiene un buen clima organizacional. Seguidamente, en cuanto a la dimensión 1, la descripción de las características personales de los trabajadores asistenciales de un centro de salud de Ayacucho nos muestra que del 100% de los encuestados, el 58.3% de los personales asistenciales indica que las características personales son malas y el 41.7 es regular. Por otro lado, si hablamos de la dimensión 2, la tabla nos describe que la organización del personal asistencial en la que el 100% de los encuestados, el 36.7% indica que la organización es mala en sus diferentes áreas de trabajo, y el 43.3% tiene una organización regular mientras que el 20% de los encuestados si tiene una buena organización y finalmente en referencia a la dimensión 3, la tabla nos muestra la descripción características institucionales del personal asistencial en la que se observa que del 100% de los encuestados, el 43.3% indica que las características personales son malas, mientras que el 46.7% regular y solo el 10% bueno.

Tabla 2*Distribución de la variable bienestar laboral y sus dimensiones*

	Consciencia		Aptitudes		Expectativas		Bienestar laboral	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Malo	27	45.0	26	43.3	25	41.7	24	40.0
Regular	20	33.3	19	31.7	23	38.3	22	36.7
Bueno	13	21.7	15	25.0	12	20.0	14	23.3
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0	60	100.0

Nota: fi= Frecuencia absoluta

La tabla 2 respecto a la variable bienestar laboral donde del 100% de los encuestados, el 40% indica que el bienestar laboral es malo, mientras que el 36.7% tiene un bienestar laboral regular y solo el 23.3% es bueno. Así mismo, en cuanto a la dimensión 1 consciencia del personal asistencial del 100% de los encuestados, el 45% de los personales asistenciales indica que la consciencia es mala, mientras que el 33.3% indica que es regular y solo el 21.7% es bueno. Mientras que la dimensión 2 del 100% de los encuestados, el 43.3% los personales asistenciales indica que la aptitud es mala, mientras que el 31.7% es regular y el 25% bueno. Y por último aludiendo a la dimensión 3, la tballa nos muestra que las expectativas del personal asistencial del 100% de los encuestados, el 41.7% indica que la expectativa es mala, mientras que el 38.3% es regular y solo el 20% bueno.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

H₀: La variable se aproxima a una distribución normal.

H_i: La variable no se aproxima a una distribución normal.

Tabla 3

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.130	60	0.013
Características personales	0.143	60	0.004
Organización	0.100	60	,200*
Características institucionales	0.091	60	,200*
Bienestar laboral	0.091	60	,200*

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 3 se muestra la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, debido que la muestra de estudio es mayor a 50 individuos. Las dimensiones organización y características institucionales, además, la variable bienestar laboral se aproximan a una distribución normal, ya que el p -valor >0.05. Por otro lado, la variable clima organizacional y la dimensión características personales no se aproximan a una distribución normal, debido que el p-valor <0.05. De acuerdo a la distribución de las variables, se empleó pruebas de correlación paramétricas y no paramétricas, siendo Pearson y Spearman, respectivamente.

Contrastación de hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.

H_i: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.

Tabla 4*Prueba de correlación entre el clima organizacional y el bienestar laboral*

		Bienestar laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,830**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	60

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

Dado que un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, podemos afirmar que, el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, se encuentran directamente correlacionados ($\rho = 0.830$; p -valor < 0.05). Finalmente, se puede decir que, si clima organizacional es bueno, el bienestar laboral también lo será.

Contraste de la hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación significativa entre las características personales y bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.

H_1 : Existe relación significativa entre las características personales y bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.

Tabla 5

Prueba de correlación entre las características personales y el bienestar laboral

			Bienestar laboral
Rho de Spearman	Características personales	Coefficiente de correlación	,729**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	60

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

Dado un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, podemos afirmar que, las características personales y bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, se encuentran directamente correlacionados ($\rho = 0.729$; p -valor < 0.05). Entonces se puede decir que, si características personales de los colaboradores son buenas, el bienestar laboral también lo será.

Contraste de la hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.

H_1 : Existe relación significativa entre la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.

Tabla 6

Prueba de correlación entre la organización y el bienestar laboral

		Bienestar laboral
Organización	Correlación de Pearson	,861 **
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

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

Dado un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, podemos afirmar que, la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, se encuentran directamente correlacionados ($r= 0.861$; $p\text{-valor} < 0.05$). Entonces se puede decir que, si la organización del personal es buena, el bienestar laboral también lo será.

Contraste de la hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación significativa entre las características institucionales y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.

H_1 : Existe relación significativa entre las características institucionales y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.

Tabla 7

Prueba de correlación entre las características institucionales y el bienestar laboral

		Bienestar laboral
Características institucionales	Correlación de Pearson	,831**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	60

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

Dado un nivel de significancia del 5%, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula. Por tanto, podemos afirmar que, las características institucionales y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, se encuentran directamente correlacionados ($r= 0.831$; p -valor <0.05). Entonces se puede decir que, si las características institucionales del personal son buenas, el bienestar laboral también lo será.

V. DISCUSIÓN

El sector salud ha atravesado una fuerte crisis de sobre carga laboral, incremento de necesidad de profesionales especialistas, decesos de colaboradores importantes para la atención de la vida humana, incertidumbre al contagio de compañeros de trabajo y de la familia que conllevan a una sensación de pesadumbre y afecte las emociones de los trabajadores. Por lo que el presente estudio tuvo como finalidad Determinar la relación que existe entre clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022. Este tema tiene gran relevancia debido que el bienestar laboral de los colaboradores perjudica su capacidad de respuesta en el trabajo, reduciendo la eficiencia del profesional de salud, (Posada & Cardona, 2018)

Tras evidenciar las deficiencias en torno al clima organizacional, porque los salarios y condiciones para laborar no serían las más óptimas, el ambiente no permitía el adecuado desenvolvimiento de los trabajadores del sector salud y también afectando al área administrativa de los órganos de salud. El cual se presume todo ello estaría afectando negativamente a las aptitudes, expectativas, conciencia y todo su bienestar laboral. Es por todo lo expuesto que se planteó como objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022 del cual se halló que el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados, donde el coeficiente de correlación fue de rho de Spearman arrojó un resultado con el valor de 0.830, el cual significa que existe una correlación muy fuerte a nivel de significancia de 0.05 que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Entonces fue factible aseverar que, de llevarse mecanismos de mejora en el clima organizacional conllevará también a que el bienestar laboral se presente en niveles óptimos

Dichos resultados se encontrarían acorde con las conclusiones brindadas por Montoya (2017), quien indicó que el clima organizacional se asocia de modo significativo con los niveles de satisfacción o bienestar ($r = 0,468$; $p < 0,001$), además sugiere que se efectúen mecanismos en función a la mejora del clima,

pues ello contribuye mucho en la percepción de los trabajadores en cuanto bienestar o satisfacción. De manera similar, Anrango (2022) mencionó que el clima organizacional se encuentra asociado de modo positivo con la satisfacción laboral del personal asistencial. Carmen (2018) también concluyó de modo similar a los anteriores, pues mencionó que el clima y la satisfacción se encuentran positivamente relacionados. Del mismo modo Salcedo & Johnson (2018) indicó la existencia de dicha relación. Girón (2017) manifestó que dicha relación es positiva y lo corroboró por medio del estadístico de Spearman ($Rho= 0.835$), además mencionó que, los enfoques del clima organizacional son factores muy importantes para generar una conveniente satisfacción laboral lo que permite generar en los integrantes de una organización aumentar o disminuir su rendimiento, orientado a ofrecer una eficiente y óptima calidad de servicio de salud.

Por lo tanto, al encontrarse el clima organizacional relacionado con el bienestar o satisfacción laboral percibida, resulta muy necesario que se oriente las acciones de las autoridades, jefes colaboradores a la generación de mejoras en ese sentido. Se recomienda el desarrollo de una continua evaluación del bienestar y el desarrollo de continuas charlas y talleres en conjunto respecto a la solución de conflictos, mejora de la comunicación asertiva, trabajo en equipos y demás.

Además, lo anterior manifestado se encontraría respaldado con los resultados descriptivos que se obtuvieron en la investigación, pues el 36.7% (22) de los trabajadores asistenciales indicó que el clima organizacional en el centro de salud es malo, el 43% (26) consideró que es regular y el 20% (12) indicó que es bueno. Entonces se puede afirmar que existe una mayor proporción de colaboradores que consideran que el clima está entre regular y malo, razón por la cual resulta necesario que se efectúen mecanismos que contribuyan a su mejora. En cuanto al bienestar laboral, de acuerdo también al cuestionario, el 40% (24) de los colaboradores manifestó que es malo, el 36.7% (22) indicó que es regular y el 23.3% (14) bueno. Entonces, del mismo modo un mayor porcentaje de trabajadores consideraría que el bienestar laboral que poseen se encuentra entre regular y malo.

En términos generales, el estudio planteó como finalidad principal el efectuar la determinación de la relación que existe entre clima organizacional y el

nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022. A modo teórico, Chiavenato (2009) ya mencionado anteriormente en el marco teórico, refiere que toda organización debe funcionar como base en los procesos de comunicación. Todo ello hará que la dinámica de una organización esté conectada con todos sus integrantes. Aunado a ello, Liang & Wang (2016) establece que el clima organizacional es una respuesta de la organización al entorno externo y puede afectar el comportamiento de las personas hasta cierto punto. En ese sentido se puede decir que es importante que dentro de una organización se presente un clima en un nivel óptimo, que permita que cada uno de los trabajadores lleve a cabo sus labores de manera eficiente y sea productivo, que se sienta cómodo con su entorno, que las relaciones interpersonales entre los integrantes de la organización se desarrollen de modo adecuado; todo ello contribuirá a un mejor desenvolvimiento. No obstante, un nivel inadecuado del clima conllevaría a que el bienestar laboral también se vea afectado. Cabe indicar que, con respecto a este último, Forero (2012) indica que es el estado deseado por personas que trabajan en una institución, el cual se logra mediante planes, programas y proyectos, que involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social.

De manera específica también se establecieron objetivos, el primero se encontró orientado a llevar a cabo el analizar la relación existente entre las características personales y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022. A modo teórico, es importante indicar que las características personales vienen a ser el resultado de una masa, producto de las experiencias y actuaciones que son de reciprocidad entre personas, mediante la interacción y su entorno en el que desarrollan sus actividades (Educagua, s.f.). En ese sentido, las características personales involucrarían a un conjunto de acciones y experiencias manifestadas por las personas, y que de evidenciarse en niveles óptimos contribuiría con la generación de un mejor entorno y por ende también con el bienestar.

Los resultados de naturaleza descriptiva dieron evidencia que, el 58.3% (35) de los trabajadores asistenciales considera que las características personales de los trabajadores en el centro de salud son malas, mientras que el 41.7% (25)

consideró que es regular. Entonces se puede afirmar que existe una mayor proporción de colaboradores que consideran que las características personales que se presentan son malas, razón por la cual resulta necesario que se efectúen mecanismos que contribuyan a su mejora. En cuanto al bienestar laboral, de acuerdo también al cuestionario, el 40% (24) de los colaboradores manifestó que es malo, el 36.7% (22) indicó que es regular y el 23.3% (14) bueno. Entonces, del mismo modo un mayor porcentaje de trabajadores consideraría que el bienestar laboral que poseen se encuentra entre regular y malo. Se podría decir que las deficiencias existentes en las características personales de los colaboradores estarían generando los niveles de bienestar laboral que se perciben.

Por medio de los resultados de naturaleza inferencial se afirmó lo anterior, pues se conoció que las características personales y bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados. Ello se afirmó dado la evidencia de la prueba de correlación ($\rho = 0.729$; p -valor < 0.05). Entonces es factible mencionar que efectuarse mejoras en las características personales de los colaboradores conllevará a que también el nivel de bienestar laboral se vea mejorado. Dicho hallazgo se encontraría coherente con lo expresado por Alemán (2017), quien indicó que las características personales, como las actitudes y acciones, estarían vinculadas con el bienestar o percepción de satisfacción de los trabajadores.

El segundo objetivo específico buscó llevar a cabo la identificación de la relación entre la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022. La revisión bibliográfica respecto a organización indica que es utilizada en varios sentidos y conceptos, como por ejemplo para diferenciarlos de actividades que realizaran unas personas, por lo que entonces en es una estructura formalizada de función y puesto diseñado para cada persona (UNAM, s.f.). En ese sentido se puede decir que la delimitación de funciones, puestos de trabajo y rol que desempeña cada persona dentro de una institución resulta de gran relevancia, pues permitirá que cada uno conozca lo que le compete, efectúe bien sus labores y que ello se evidencie en un mayor bienestar en términos laborales.

En términos descriptivos se pudo conocer que, para el 36.7% (22) de los trabajadores asistenciales la organización en el centro de salud es mala, el 43.3%

(26) considera que es regular, y el 20% (12) indica que es bueno. Entonces se puede afirmar que existe una mayor proporción de colaboradores que consideran que la organización laboral se encuentra entre regular y malo, razón por la cual resulta necesario que se efectúen mecanismos que contribuyan a su mejora. En cuanto al bienestar laboral, de acuerdo también al cuestionario, el 40% (24) de los colaboradores manifestó que es malo, el 36.7% (22) indicó que es regular y el 23.3% (14) bueno; entonces, del mismo modo un mayor porcentaje de trabajadores consideraría que el bienestar laboral que poseen se encuentra entre regular y malo. Se podría decir que las deficiencias existentes en la organización estarían generando los niveles de bienestar laboral que se perciben.

Por medio de los resultados de naturaleza inferencial se afirmó lo anterior, pues se conoció que, la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados. Ello se afirmó dado la evidencia de la prueba de correlación ($r=0.861$; p -valor <0.05). Entonces es factible mencionar que efectuarse mejoras en la organización de los colaboradores conllevará a que también el nivel de bienestar laboral se vea mejorado. Dicho hallazgo se encontraría coherente con lo expresado por Alemán (2017), quien indicó que los aspectos como la identidad de tarea, autonomía en el desempeño, ambiente laboral estarían vinculadas con el bienestar o percepción de satisfacción de los trabajadores.

Y finalmente, el tercer objetivo específico se encontró orientado a efectuar la determinación de la relación existente entre las características institucionales y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022. La revisión de literatura en cuanto a la dimensión característica institucionales indica que involucra habilidades, juntamente con aptitudes de cada persona, tratadas en función a las organizaciones, como por ejemplos, el liderazgo, la motivación, el clima, la cultura y la comunicación. En estos niveles las capacidades se expresan en función de conjuntos de atributo propios en relación a la cuestión administrativa y recursos humanos (Cortina & Azcuénaga, 2020). En ese sentido, las características institucionales resultan ser muy importantes dentro de una institución, pues tienen en consideración aspectos como el liderazgo, la comunicación efectiva y asertiva, la motivación, la cultura

organizacional y otros. De no contarse con los niveles óptimos conduciría a la presencia de dificultades y deficiencias.

En términos descriptivos, los resultados mostraron que, para el 43.3% (26) de los trabajadores asistenciales las características institucionales en el centro de salud son mala, el 46.7% (28) considera que es regular, y el 10% (6) indica que es bueno. Entonces se puede afirmar que existe una mayor proporción de colaboradores que consideran que las características institucionales se encuentran entre regular y malo, razón por la cual resulta necesario que se efectúen mecanismos que contribuyan a su mejora. En cuanto al bienestar laboral, de acuerdo también al cuestionario, el 40% (24) de los colaboradores manifestó que es malo, el 36.7% (22) indicó que es regular y el 23.3% (14) bueno; entonces, del mismo modo un mayor porcentaje de trabajadores consideraría que el bienestar laboral que poseen se encuentra entre regular y malo. Se podría decir que las deficiencias existentes en las características institucionales estarían generando los niveles de bienestar laboral que se perciben.

A través de los resultados de naturaleza inferencial fue posible corroborar la afirmación anterior, pues se determinó que las características institucionales y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados. Ello se afirmó dado la evidencia de la prueba de correlación ($r= 0.831$; $p\text{-valor} < 0.05$). Entonces es factible mencionar que efectuarse mejoras en las características institucionales de los colaboradores conllevará a que también el nivel de bienestar laboral se vea mejorado. Dicho hallazgo se encontraría coherente con lo expresado por Espinoza & Gaspar (2018), quien indicó que las características institucionales, como la cultura organizacional, liderazgo y comunicación, estarían vinculadas con el bienestar o percepción de satisfacción de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se llegó tras el desarrollo de toda la investigación fueron las siguientes:

- Primera : Se determinó que el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados. Ello se afirmó dado la evidencia de la prueba de correlación ($\rho = 0.830$; p -valor < 0.05). Entonces se puede decir que, si clima organizacional es bueno, el bienestar laboral también lo será.
- Segunda : Se determinó que las características personales y bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados. Ello se afirmó dado la evidencia de la prueba de correlación ($\rho = 0.729$; p -valor < 0.05). Entonces se puede decir que, si características personales de los colaboradores son buenos, el bienestar laboral también lo será.
- Tercera : Se pudo conocer que la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados. Ello se afirmó dado la evidencia de la prueba de correlación ($r = 0.861$; p -valor < 0.05). Entonces se puede decir que, si la organización del personal es buena, el bienestar laboral también lo será.
- Cuarta : Las características institucionales y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho se encuentran directamente correlacionados. Ello se afirmó dado la evidencia de la prueba de correlación ($r = 0.831$; p -valor < 0.05). Entonces se puede decir que, si las características institucionales del personal son buenas, el bienestar laboral también lo será.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera : Al centro de salud, jerarquía y personal asistencial donde deben de aceptar una clara postura consiente respecto al clima organizacional y el bienestar laboral con el objetivo de fortalecer el nivel logrado hasta el momento.
- Segunda : Se recomienda al centro de salud con su respectiva jerarquía que realice talleres de capacitación dirigido a los personales asistenciales sobre la necesidad de la aplicación del buen clima organizacional.
- Tercera : Al director del centro de salud que desarrolle eventos de capacitación constante a los personales asistenciales con la finalidad de fortalecer el clima organizacional y bienestar laboral.
- Cuarta : A los investigadores en temas de esta naturaleza desarrollar más investigaciones que aporten a la mejora de las variables en estudio teniendo como referente los resultados alcanzados en el presente estudio.

REFERENCIAS

- Abad, F., Garrido, J., Olea, J., & Posola, V. (2006). *Introducción a la Psicometría Teoría clásica de los test y teoría de la respuesta al ítem*. Universidad Autónoma de Madrid.
- Alemán Jarquín, J. C. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua, Nicaragua* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://1library.co/document/yn4rw3jz-satisfaccion-enfermeria-neonatologia-hospital-alejandra-bolanos-managua-nicaragua.html>
- American Psychological Association. (2021). *Manual de publicaciones de la American Psychological Association. Manual Moderno*.
- Anrango Bastidas, A. P. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021* [Tesis de maestría. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80323>
- Ascona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). *PRECISIONES METODOLÓGICAS SOBRE LA UNIDAD DE ANÁLISIS Y LA UNIDAD DE OBSERVACIÓN APLICACIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGIA*. Instituto de Investigaciones en Psicología.
- Astaiza, J., Orozco, S., & Segura, A. (2020). *Importancia del clima organizacional para la humanización del servicio en el personal asistencial del área de urgencias del hospital Timbío* [Tesis de Licenciatura, Fundación Universitaria de Popayán]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://unividafup.edu.co/repositorio/files/original/09d5e5e6abcf61f6ecfc0e804494765.pdf>
- Aylas Salcedo, R., & Johnson Quijada, H. H. (2018). *lima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional asistencial del hospital Oxapampa – Pasco Octubre – Diciembre 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12952/2689>

- Balón León, O. A., Poveda Salazar, M. L., & Ochoa Pacheco, P. (2020). Bienestar laboral en enfermeras del Hospital Guayaquil [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/52289>
- Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución pública peruana. Repositorio digital ESAN. <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cucaita, I., Alvarez, H., Medina, L., Gonzales, D & Parra, L. (2013). "Impacto del bienestar laboral en el personal administrativo de la empresa cibertec." Universidad Nacional Abierta y A Distancia.
- Carmen, G. R. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global [Tesis de Licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1658>
- Daniel, B. K., & Harland, T. (2017). *Higher Education Research Methodology [Metodología de la Investigación en Educación Superior]*. Routledge. <https://books.google.com.pe/books?id=rzZDDwAAQBAJ&pg=PT16&dq=research+methodology&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwigmsq83pL5AhWFBbkGHXOuDM0Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=research%20methodology&f=false>
- Devi, P. S. (2017). *Research Methodology [Metodología de la investigación]*. Amsterdam University Press. https://books.google.com.pe/books?id=IW4zDwAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Chiavenato, I. (2017). Comunicación. En Comportamiento organizacional. (pp. 305-334). México: McGraw-Hill. Recuperado de <https://jgestiondeltalentohumano.files.wordpress.com/2013/11/comportamiento-organizacional-la-dinc3a1mica-del-c3a9xito-en-las-organizaciones-2-edici3b3n-idalberto-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). El Capital Humano de las Organizaciones. Obtenido de Administración de los recursos Humanos:

- https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur_sos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Cortina, J., & Azcuénaga, M. (2020). Las características de la Capacidad Institucional de la Secretaría de Relaciones Institucionales de la ciudad de Paraná durante el período 2015-2018 [Tesis de pregrado, Pontifica Universidad Católica de Argentina]. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/10617/1/caracteristicas-capacidad-institucional-secretaria.pdf>
- Educagua. (s.f.). La personalidad . Obtenido de Características personales : <https://www.educagua.com/apuntesde/comportamiento/caracteristicaspersonales.pdf>
- Educativas de primaria del distrito de Independencia, Lima”. Perú. Extraído desde: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3176/1/zarate_rd.pdf
- Espinoza Ochoa, A. E., & Gaspar Huamán, J. (2018). Cultura organizacional y bienestar laboral en profesionales de salud del centro de salud Ascensión Huancavelica 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2136>
- Fernández Neto, M., & del Pra Netto Machado, D. (2022). Organizational Culture and Favorable Environment for the Development of Innovations [Cultura Organizacional y Ambiente Favorable para el Desarrollo de Innovaciones]. *Social Networking*, 11(02), 15–32. <https://doi.org/10.4236/sn.2022.112002>
- Forero, C. (15 de noviembre de 2012). Bienestar laboral. Obtenido de Administración de personal II: <http://administraciondepersonaldos.blogspot.com/2012/11/bienestar-laboral.html>
- Gabriela, E. A. (2014). Aptitudes intelectuales básicas y su influencia en la capacidad de resolver conflictos, en los usuarios con causal de divorcio atendidos en la oficina técnica del juzgado primero de la niñez y adolescencia – Ambato. Repositorio institucional. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1009/1/80221.pdf>
- Girón Dávila, M. E. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de empleados civiles del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, Lima 2017 [Tesis de Maestría, Centro de Altos Estudios Nacionales].

- Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.caen.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13097/141/TESIS%20EMMA%20GIRON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gong, Z., Sun, Y., & Zhang, Z. (2018). The Influence of Customer's Verbal Abuse on Turnover Intention and Job Burnout of Sales Service Staff—The Moderating Effect of Organizational Atmosphere and Psychological Capital [La influencia del abuso verbal del cliente en la intención de rotación y el agotamiento laboral del personal de servicio de ventas : el efecto moderador de la atmósfera organizacional y el capital psicológico]. *Psychology*, 09(10), 2369–2383. <https://doi.org/10.4236/psych.2018.910135>
- Harreveld, B., Danaher, M., Lawson, C., Knight, B. A., & Busch, G. (2016). *Constructing Methodology for Qualitative Research [Construyendo metodología para investigación cualitativa]*. Palgrave Macmillan. https://books.google.nl/books?id=lrXsDAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Hefeng, X. (2007). 组织氛围对企业员工间非正式知识分享行为的激励研究 [Investigación sobre la motivación del clima organizacional en el intercambio informal de conocimientos entre empleados]. *Gestión de Investigación y Desarrollo*, 19(2): 92–99. Recuperado 14 de mayo de 2022, de <http://journal.psytyj.net/>
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. d., Méndez, S., & Mendoza, C. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education. https://peru.un.org/sites/default/files/2020-07/SG%20Policy%20brief%20COVID%20LAC%20%28Spanish%29_10%20July_0.pdf
- Investigación. (s.f.). La encuesta como técnica de investigación Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>

- Jiménez-González, G. M., Rivera Ladino, A. M., & Gaibao Pérez, M. C. (2019). Las condiciones de bienestar laboral en una empresa del sector Hotelero. Estudio de caso en Medellín, Colombia. Scielo. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-12132019000200203
- Johnson, R. B., & Christensen, L. (2016). *Educational Research [Investigación educativa]*. SAGE Publications. <https://www.pdfdrive.com/educational-research-quantitative-qualitative-and-mixed-approaches-e53363754.html>
- Leavy, P. (2017). *Research Design*. Guilford Publications. <https://books.google.nl/books?id=PRyDDgAAQBAJ>
- Kumar, K. (2022). *Research Methodology in Social Science [Metodología de la Investigación en Ciencias Sociales]*. K. K. Publications. https://books.google.com.pe/books?id=ZUhZEAAAQBAJ&hl=es&source=gb_s_navlinks_s
- Liang, T., & Wang, Y. (2016). Organizational Silence in State-Owned Enterprises: Intermediary Role of the Perceptions of Organizational Politics [Silencio organizacional en las empresas estatales: rol intermediario de las percepciones de la política organizacional]. *American Journal of Industrial and Business Management*, 06(05), 640–648. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.65059>
- Miller, F., Freund, J., & Johnson, R. (2012). *Probabilidad y estadística para ingenieros*. México: Prentice - Hall
- MTPE. (2009). Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de lima metropolitana. *MTPE - Boletín de Economía Laboral*, 12(39), 6-22 https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf
- Muchinsky, P. (1976). An assessment of the Litwin and Stringer organization climate questionnaire: An empirical and theoretical extension of the Sims and Lafollette study [Una evaluación del cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer: una extensión empírica y teórica del estudio de Sims y Lafollette]. *Personnel Psychology*, 29(3): 371–392. Recuperado 14 de mayo de 2022, de <https://onlinelibrary.wiley.com/toc/17446570/1976/29/3>

- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación . Ediciones de la U.
- O. N. U. El impacto del COVID-19 en América Latina y el Caribe. New York: ONU; jul. 2020. 1-39
- Pamela Montoya Cáceres, e. a. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Scielo. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext&tlng=n
- Posada, G., & Cardona, J. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá. Gerencia y Políticas de Salud.
- Rensik, D. (2020, 23 diciembre). *What Is Ethics in Research & Why Is It Important?* National Institute of Environmental Health Sciences. Recuperado 14 de mayo de 2022, de <https://www.niehs.nih.gov/research/resources/bioethics/whatis/>
- Reyes Meza, C., & Sánchez Carlessi, H. (2021). Metodología y diseños en la investigación científica. Universidad Ricardo Palma.
- Salud mental. (2002). El estudio de la conciencia. Obtenido de Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz: <https://www.redalyc.org/pdf/582/58252501.pdf>
- Scribd. (s.f.). Características Institucionales. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/32144589/caracteristicas-institucionales>
- Sims, H., & Lafollette, W. (1975). An assessment of the Litwin and stringer organization climate questionnaire. [Una evaluación del cuestionario sobre el clima organizacional de Litwin y Stringer.] [Libro electrónico]. *Personnel Psychology* , 28(1): 19–38. Recuperado 14 de mayo de 2022, de <https://onlinelibrary.wiley.com/toc/17446570/1975/28/1>
- UNAM. (s.f.). La organización. Obtenido de Fcaenliena: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad4.pdf>
- Universidad de Barcelona. (2020). Las consecuencias psicológicas de la Covid 19. Obtenido de

https://www.ub.edu/web/ub/ca/menu_eines/noticies/docs/Consecuencias_psicologicas_COVID-19.pdf

Universidad de San Buenaventura. (2017). Caracterización psicométrica de un instrumento de clima organizacional en el sector educativo universitario Colombiano. *International Journal of Psychological Research*.

Universidad de Sevilla. (s.f.). Expectativas y satisfacción de usuarios en cursos on line. estudio del caso: experto en entornos virtuales de formación. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36828247007.pdf>

Zárate. D. (2011). Liderazgo directivo y el desempeño docente en instituciones

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y su relación con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Clima organizacional Es el conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta (Chiavetano, 2009)				
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022?	Determinar la relación que existe entre Clima organizacional y el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.	El clima organizacional estará relacionado con el nivel de bienestar del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Características personales	-Sentido de pertenencia -Objetivos personales	1 al 6	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2)	Malo: 20-46 Regular: 47-73
			Organización	-Solidaridad Institucional	7 al 12	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	
			Características institucionales	Tiempo de servicio Condición laboral Incentivos Funciones	3 al 20	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Bueno 74-100
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Bienestar laboral Estado deseado por personas que trabajan en una institución, el cual se logra mediante planes, programas y proyectos, que involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social (Forero, 2012).				
¿Cuáles serán las características personales relacionadas con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022?	Analizar las características personales relacionadas con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.	Las características personales están relacionadas con bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022?	Identificar la relación la organización y el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.	La organización estará relacionada con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.	Conciencia	Se muestra realizado por ser importante, aporta activamente con logros personales y colectivos	1 al 6	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Malo: 19-41 Regular: 42-68 Bueno 69-95
			Aptitudes	Siente que es reconocido por ejecutivos y colegas de trabajo, es reconocido por algunas acciones	7 al 12		
¿Cuáles serán las características institucionales en relación al bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022?	Determinar qué características institucionales influyen en el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.	Las características institucionales estarán relacionadas con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022.	Expectativa	Satisfacción por la responsabilidad: Asume desafíos y trabaja en equipo, se muestra interesado por innovar.	13 al 19		

Diseño de investigación:	Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:	Método de análisis de datos:
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: Descriptivo-correlacional Diseño: No experimental, transversal.	Población: 80 personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022 Muestra: 60 personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022	Técnicas: Encuestas Instrumentos: Cuestionario	Descriptiva: Para el estudio se empleará tablas y gráficos, Rho Spearman Inferencial: Para el estudio se aplicará la prueba de correlación de Spearman, considerando un nivel de significancia menor a 0.05.

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores
Clima organizacional	Es el conjunto de habilidades atributos o propiedades relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto que son percibidas sentidas o experimentadas por las personas que conforman la organización y que influyen sobre su conducta	La variable consta de tres dimensiones: Características personales, organización y características institucionales, los cuales se medirán mediante 20 preguntas del cuestionario según una escala ordinal	Características personales	-Sentido de pertenencia
			Organización	-Objetivos personales
			Características institucionales	-Solidaridad Institucional
Bienestar laboral	Estado deseado por personas que trabajan en una institución, el cual se logra mediante planes, programas y proyectos, que involucra elementos dinámicos que buscan mejorar la cotidianidad laboral a su vez la condición personal, familiar y social	La variable bienestar laboral del personal asistencial fue dividida en tres dimensiones: conciencia, aptitudes y expectativa, y sus indicadores están formados por 19 preguntas, usando escala ordinal.	Conciencia	Se muestra realizado por ser importante, aporta activamente con logros personales y colectivos
			Aptitudes	Siente que es reconocido por ejecutivos y colegas de trabajo, es reconocido por algunas acciones
			Expectativa	Satisfacción por la responsabilidad: Asume desafíos y trabaja en equipo, se muestra interesado por innovar.

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

A) Instrumento para la variable: Clima organizacional

Ficha técnica

Instrumento para medir la variable Clima organizacional

Nombre del instrumento:	Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar el clima organizacional del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho,2021-2022
Adaptado de	: Ministerio de Salud (2011)
Objetivo	: Medir el clima organizacional
Forma de aplicación	: Personal y anónima
Área de evaluación	: Personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho
Ámbito de aplicación	: Centro de salud
Tiempo estimado	: 15-20 minutos
Estructura	: 20 ítems
Baremos	: Malo (20-46), Regular (47-73) y Bueno (74-100)

	N° Encuesta:					
Fecha:						
Edad de la encuestada:						
Cuestionario SERVPERF adaptado para evaluar: Clima organizacional del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022						
Estimado colega, este cuestionario tiene el objetivo de conocer el clima organizacional del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, con el fin de crear mejoras en la gestión de los servicios de la salud en este Centro de Salud. Se mantendrá la confidencialidad de su respuesta. Agradezco su participación						
INSTRUCCIONES: Marque con un aspa(X) la alternativa que usted crea conveniente. La calificación es de 1 a 5, donde: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo						
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Cree Ud. que cumple su rol de asistencia de forma asertiva realizando una labor impecable?					
02	El puesto de trabajo que ocupo ¿me corresponde por mi capacidad?					
03	En general, la relación con los pacientes ¿me resulta gratificante?					
04	¿Siento que puedo entablar relaciones con los pacientes fácilmente?					
05	¿Al término de mi guardia, siento que he cumplido de forma satisfactoria mi trabajo?					
06	¿Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo?					
07	¿El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo?					
08	¿Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo?					
09	¿La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo?					
10	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?					
11	¿Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombos, soportes, cobertores?					
12	¿Considera Ud. que el trabajo de su sector/área contribuye al buen funcionamiento del Centro de Salud?					
13	¿La remuneración es atractiva en comparación con otras entidades públicas?					
14	El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza					
15	¿Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas?					
16	Si en otra institución o empresa le ofrecieran un puesto similar con similar salario ¿preferiría cambiarse de trabajo?					
17	Si no se encuentra mi jefe inmediato, tengo autonomía para poder tomar decisiones ante una posible emergencia					
18	La relación con mi jefe inmediato ¿es cordial?					
19	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?					
20	¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					

B) Instrumento para la variable: Bienestar laboral

Ficha técnica

Instrumento para medir la variable bienestar laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario para evaluar el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022

Adaptado de : Vigo Seminario (2020)
Objetivo : Medir el bienestar laboral
Forma de aplicación : Personal y anónima
Área de evaluación : Personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho
Ámbito de aplicación : Hospital público
Tiempo estimado : 10-15 minutos
Estructura : 19 ítems
Baremos : Malo (19-41), Regular (42-68) y Bueno (69-95)

	N° Encuesta:					
Fecha:						
Edad de la encuestada:						
Cuestionario para evaluar el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho						
Estimado colega, este cuestionario tiene el objetivo de conocer el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, con el fin de crear mejoras en la gestión de los servicios de la salud en este centro de salud. Se mantendrá la confidencialidad de su respuesta. Agradezco su participación						
INSTRUCCIONES: Marque con un aspa(X) la alternativa que usted crea conveniente. La calificación es de 1 a 5, donde: 1=nada, 2=poco, 3=moderadamente, 4=bastante, 5=intensamente						
	Preguntas	1	2	3	4	5
01	¿Estoy satisfecho con el trabajo que se me exige que realice, aunque no corresponda?					
02	Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, ¿me siento satisfecho?					
03	¿En mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución?					
04	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?					
05	¿Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas o complicaciones de salud?					
06	Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?					
07	¿En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñó en el trabajo					
08	¿Cuándo hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir?					
09	¿No siento que el trabajo que hago es apreciado?					
10	¿No siento que mis esfuerzos son reconocidos ni apreciados como deberían de ser?					
11	¿Siente que es miembro de un equipo que funciona bien?					
12	En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses					
13	¿Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos?					
14	¿Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas?					
15	¿Existe comunicación asertiva entre el personal que conforma mi área de trabajo?					
16	¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?					
17	¿Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo y liderar un equipo de trabajo?					
18	La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas					
19	Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho					

Anexo 4. Certificado de validez de contenido del instrumento

Experto 1



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Características personales								
1	¿Cree Ud. que cumple su rol de asistencia de forma asertiva realizando una labor impecable?	X		X		X		
2	El puesto de trabajo que ocupo ¿me corresponde por mi capacidad?	X		X		X		
3	En general, la relación con los pacientes ¿me resulta gratificante?	X		X		X		
4	¿Siento que puedo establecer relaciones con los pacientes fácilmente?	X		X		X		
5	¿Al término de mi guardia, siento que he cumplido de forma satisfactoria mi trabajo?	X		X		X		
6	¿Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 2 Organización								
7	¿El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo?	X		X		X		
8	¿Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo?	X		X		X		
9	¿La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo?	X		X		X		
10	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?	X		X		X		
11	¿Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombo, soportes, cobertores?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que el trabajo de su sector/área contribuye al buen funcionamiento del Centro de Salud?	X		X		X		
DIMENSION 3 Características institucionales								
13	¿La remuneración es atractiva en comparación con otras entidades públicas?	X		X		X		
14	El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza	X		X		X		
15	¿Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas?	X		X		X		
16	Si en otra institución o empresa le ofrecieran un puesto similar con similar salario ¿preferiría cambiarse de trabajo?	X		X		X		
17	Si no se encuentra mi jefe inmediato, tengo autonomía para poder tomar decisiones ante una posible emergencia	X		X		X		
18	La relación con mi jefe inmediato ¿es cordial?	X		X		X		
19	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?	X		X		X		
20	¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg: Huamaní Alvarado Neida Amparo DNI:44100457

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

22 de mayo del 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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE BIENESTAR LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 CONCIENCIA								
1	¿Estoy satisfecho con el trabajo que se me exige que realice, aunque no corresponda?	X		x		X		
2	Al final de un día de trabajo, aunque este cansado, ¿me siento satisfecho?	X		X		X		
3	¿En mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución?	X		X		X		
4	¿Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
5	¿Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas o complicaciones de salud?	X		X		X		
6	Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?	x		X		X		
DIMENSION 2 Aptitudes								
7	¿En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñó en el trabajo	X		X		X		
8	¿Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir?	X		X		X		
9	¿No siento que el trabajo que hago es apreciado?	X		X		X		
10	¿No siento que mis esfuerzos son reconocidos ni apreciados como deberían de ser?	X		X		X		
11	¿Siente que es miembro de un equipo que funciona bien?	X		X		X		
12	En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses	X		X		X		
DIMENSION 3 Expectativa								
13	¿Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos?	X		X		X		
14	¿Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas?	X		X		X		
15	¿Existe comunicación asertiva entre el personal que conforma mi área de trabajo?	x		x		x		
16	¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?	X		X		X		

17	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo y liderar un equipo de trabajo?	X		X		X		
18	La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas	X		X		X		
19	Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho	x		X		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

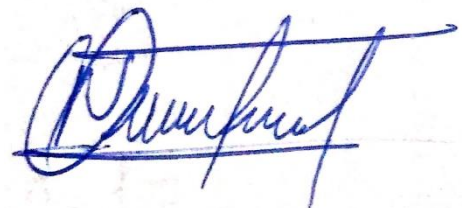
Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Humaní Alvarado Neida Amparo DNI:44100457

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

22 de mayo del 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



Firma del Experto Informante.

Experto 2



ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítem	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Características personales								
1	¿Cree Ud. que cumple su rol de asistencia de forma asertiva realizando una labor impecable?	X		X		X		
2	El puesto de trabajo que ocupo ¿me corresponde por mi capacidad?	X		X		X		
3	En general, la relación con los pacientes ¿me resulta gratificante?	X		X		X		
4	¿Siento que puedo establecer relaciones con los pacientes fácilmente?	x		X		X		
5	¿Al término de mi guardia, siento que he cumplido de forma satisfactoria mi trabajo?	x		X		X		
6	¿Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo?	X		x		X		
DIMENSION 2 Organización								
7	¿El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo?	X		x		X		
8	¿Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo?	X		X		X		
9	¿La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo?	X		X		X		
10	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?	X		X		X		
11	¿Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombo, soportes, cobertores?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que el trabajo de su sector/área contribuye al buen funcionamiento del Centro de Salud?	x		X		X		
DIMENSION 3 Características institucionales								
13	¿La remuneración es atractiva en comparación con otras entidades públicas?	X		x		X		
14	El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza	X		X		X		
15	¿Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas?	X		X		X		
16	Si en otra institución o empresa le ofrecieran un puesto similar con similar salario ¿preferiría cambiarse de trabajo?	X		X		X		
17	Si no se encuentra mi jefe inmediato, tengo autonomía para poder tomar decisiones ante una posible emergencia	X		X		X		
18	La relación con mi jefe inmediato ¿es cordial?	X		X		X		
19	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?	X		X		X		
20	¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	x		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Castillo Aguilar Jaqueline Florita DNI:44684160

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

12 de mayo del

- 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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE BIENESTAR LABORAL



Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 CONCIENCIA								
1	¿Estoy satisfecho con el trabajo que se me exige que realice, aunque no corresponda?	X		X		X		
2	Al final de un día de trabajo, aunque este cansado, ¿me siento satisfecho?	X		X		X		
3	¿En mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución?	X		X		X		
4	¿Me preocupa que este trabajo me este endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
5	¿Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas o complicaciones de salud?	X		X		X		
6	Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?	X		X		X		
DIMENSION 2 Aptitudes								
7	¿En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñan en el trabajo	X		X		X		
8	¿Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir?	X		X		X		
9	¿No siento que el trabajo que hago es apreciado?	X		X		X		
10	¿No siento que mis esfuerzos son reconocidos ni apreciados como deberían de ser?	X		X		X		
11	¿Siente que es miembro de un equipo que funciona bien?	X		X		X		
12	En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses	X		X		X		
DIMENSION 3 Expectativa								
13	¿Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos?	X		X		X		
14	¿Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas?	X		X		X		
15	¿Existe comunicación asertiva entre el personal que conforma mi área de trabajo?	X		X		X		
16	¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?	X		X		X		

17	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo y liderar un equipo de trabajo?	X		X		X		
18	La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas	X		X		X		
19	Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Castillo Aguilar Jaqueline Florita DNI:44684160

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

12 de mayo del

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



 Firma del Experto Informante.

Experto 3



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1 Características personales								
1	¿Cree Ud. que cumple su rol de asistencia de forma asertiva realizando una labor impecable?	X		X		X		
2	El puesto de trabajo que ocupo ¿me corresponde por mi capacidad?	X		X		X		
3	En general, la relación con los pacientes ¿me resulta gratificante?	X		X		X		
4	¿Siento que puedo establecer relaciones con los pacientes fácilmente?	X		X		X		
5	¿Al término de mi guardia, siento que he cumplido de forma satisfactoria mi trabajo?	X		X		X		
6	¿Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo?	X		X		X		
DIMENSION 2 Organización								
7	¿El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo?	X		X		X		
8	¿Recibo alimentación por laborar en un área de alto riesgo?	X		X		X		
9	¿La distribución del personal y de material en esta institución permite que se realice un trabajo eficiente y efectivo?	X		X		X		
10	¿La institución se preocupa por las necesidades primordiales de los trabajadores?	X		X		X		
11	¿Son suficientes los recursos materiales como camillas, sillas de ruedas, biombo, soportes, cobertores?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que el trabajo de su sector/área contribuye al buen funcionamiento del Centro de Salud?	X		X		X		
DIMENSION 3 Características institucionales								
13	¿La remuneración es atractiva en comparación con otras entidades públicas?	X		X		X		
14	El número de personas que trabaja en esta institución es apropiado para la cantidad de trabajo que se realiza	X		X		X		
15	¿Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas?	X		X		X		
16	Si en otra institución o empresa le ofrecieran un puesto similar con similar salario ¿preferiría cambiarse de trabajo?	X		X		X		
17	Si no se encuentra mi jefe inmediato, tengo autonomía para poder tomar decisiones ante una posible emergencia	X		X		X		
18	La relación con mi jefe inmediato ¿es cordial?	X		X		X		
19	¿Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades?	X		X		X		
20	¿El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Beizaga Beizaga, Lina DNI:44091901

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

18 de mayo del 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

LIC. LINA BEIZAGA BEIZAGA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE BIENESTAR LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSION 1 Conciencia								
1	¿Estoy satisfecho con el trabajo que se me exige que realice, aunque no corresponda?	X		X		X		
2	Al final de un día de trabajo, aunque esté cansado, ¿me siento satisfecho?	X		X		X		
3	¿En mi trabajo no influye mi estado de ánimo, salud, mis horarios de descanso y sueño o mi vida fuera de la institución?	X		X		X		
4	¿Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente?	X		X		X		
5	¿Me parece que los pacientes me culpan por sus problemas o complicaciones de salud?	X		X		X		
6	Generalmente, el reconocimiento que tengo por mi trabajo ¿es reconfortante?	X		X		X		
DIMENSION 2 Apoyos								
7	¿En su servicio, las personas son recompensadas según se desempeñan en el trabajo?	X		X		X		
8	¿Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir?	X		X		X		
9	¿No siento que el trabajo que hago es apreciado?	X		X		X		
10	¿No siento que mis esfuerzos son reconocidos ni apreciados como deberían de ser?	X		X		X		
11	¿Siente que es miembro de un equipo que funciona bien?	X		X		X		
12	En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses	X		X		X		
DIMENSION 3 Expectativa								
13	¿Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos?	X		X		X		
14	¿Trabajo más de lo que debiera, debido a la incompetencia e inexperiencia de mis colegas?	X		X		X		
15	¿Existe comunicación asertiva entre el personal que conforma mi área de trabajo?	X		X		X		
16	¿Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas?	X		X		X		

17	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo y liderar un equipo de trabajo?	X		X		X		
18	La dirección de esta institución se preocupa por las personas, de cómo se sienten y de sus problemas	X		X		X		
19	Los trabajadores de esta institución creen más en la información oficial que en el rumor que surge sobre un cierto hecho	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Beizaga Beizaga, Lina DNI:44091901

Especialidad del validador: Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

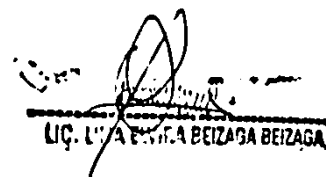
18 de mayo del 2022

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



LIQ. LINA BEIZAGA BEIZAGA

Firma del Experto Informante.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y su relación con el bienestar laboral del personal asistencial de un centro de salud de Ayacucho, 2021-2022", cuyo autor es HUILLCAHUARI YUPANQUI DANAE KHETY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 12 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOA RAMOS ANGELA MARGOT : 41494560 ORCID: 0000-0003-2373-1300	Firmado electrónicamente por: AOSCANOARA el 12- 08-2022 09:34:33

Código documento Trilce: INV - 0876739