



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023

**TESIS PARA OBTENER POR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Arauco Flores, Jorge Ulises (orcid.org/0009-0003-7318-5616)

**ASESOR:**

Mg. Ramirez Calderon, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3991-9746)

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico la elaboración y culminación del presente producto académico a mi familia, quienes en todo momento me apoyaron e impulsaron a continuar desarrollando mis capacidades como profesional tecnólogo médico; y son ellos quienes me han enseñado a ver en mí a un profesional que no se conforma solo con una rutina, ellos me han enseñado a descubrir en mí a un profesional deseoso de aportar en la mejora continua de la calidad

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a todos aquellos colegas, compañeros, profesores y demás que, con su crítica, consejos y aportes constructivos, me brindaron soporte a lo largo de este bello camino de aprendizaje que comprende el programa de maestría en gestión de los servicios de salud, y que siempre estuvieron dispuestos a compartirme un poco de sus conocimientos y experiencias profesionales.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
<b>Carátula</b>	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstract</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>16</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de investigación</b>	<b>16</b>
<b>3.2. Variables y operacionalización</b>	<b>16</b>
<b>3.3. Población y muestra</b>	<b>18</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b>	<b>19</b>
<b>3.5. Procedimientos</b>	<b>20</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos</b>	<b>21</b>
<b>3.7. Aspectos éticos</b>	<b>22</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>24</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>38</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>44</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>65</b>

## Índice de tablas

**Tabla 1:** Distribución de frecuencia de la variable Clima Organizacional de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. **Pág. 24**

**Tabla 2:** Distribución de frecuencia de las Dimensiones de la variable Clima Organizacional de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023  
**Pág. 25**

**Tabla 3:** Distribución de frecuencia de la variable Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023 **Pág. 27**

**Tabla 4:** Distribución de frecuencia de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.  
**Pág. 28**

**Tabla 5:** Prueba de Spearman Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. **Pág. 30**

**Tabla 6:** Prueba de Spearman Autorrealización y Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. **Pág. 32**

**Tabla 7:** Prueba de Spearman Involucramiento Laboral y Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. **Pág. 33**

**Tabla 8:** Prueba de Spearman Supervisión y Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. **Pág. 34**

**Tabla 9:** Prueba de Spearman Comunicación y Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. **Pág. 35**

**Tabla 10:** Prueba de Spearman Condiciones Laborales y Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. **Pág. 36**

## RESUMEN

La investigación ejecutada con la finalidad de precisar cómo la autorrealización ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. Siendo un estudio de tipo básico, cuantitativo; y además cuenta con un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional causal. La muestra de tipo censal estuvo constituida por cincuenta y dos (52) trabajadores de los servicios antes mencionados.

La evaluación de ambas variables de estudio tomó como técnica de recolección de datos a la encuesta, mientras que como instrumento de recolección de datos se seleccionó al cuestionario, los cuales fueron dos, tomando como modelos a los elaborados por la autora Sonia Palma, pero modificándolos a lo requerido por el autor. Los cuestionarios contaron con 45 preguntas (clima organizacional) y 36 preguntas (satisfacción laboral), los cuales obtuvieron 0.970 y 0.854 en el índice de confiabilidad de Cronbach respectivamente.

La data obtenida fue trasladada a tablas de Excel y posteriormente al programa SPSS para el análisis estadístico. Los resultados arrojaron un Rho de Spearman de 0.332 para la correlación entre ambas variables, por lo cual el investigador concluye que existe una correlación significativa directamente proporcional, pero de carácter bajo.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, servicios de laboratorio

## ABSTRACT

The research carried out with the purpose of specifying how self-realization influences job satisfaction in the Laboratory services of two Hospitals in Huaral, 2023. Being a basic, quantitative study; and it also has a non-experimental cross-sectional design and a causal correlational level. The census-type sample consisted of fifty-two (52) workers from the aforementioned services.

The evaluation of both study variables took the survey as the data collection technique, while the questionnaire was selected as the data collection instrument, which were two, taking as models those elaborated by the author Sonia Palma, but modifying them. As required by the author. The questionnaires had 45 questions (organizational climate) and 36 questions (job satisfaction), which obtained 0.970 and 0.854 in the Cronbach reliability index respectively.

The data obtained was transferred to Excel tables and later to the SPSS program for statistical analysis. The results yielded a Spearman's Rho of 0.332 for the correlation between both variables, for which the researcher concludes that there is a directly proportional significant correlation, but of a low nature.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, laboratory services

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en salud según la World Health Organization (2020) puede entenderse como la medida positiva en que los servicios de salud individuales y colectivos cumplen con las expectativas de la población, obteniendo resultados a través del conocimiento médico y que es factible de medición y de mejora continua. Para lograr un alto grado de esta, se requiere, según lo menciona la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos et ál (2018), brindar una atención oportuna cumpliendo las necesidades de los usuarios, reduciendo posibles daños y eliminando procesos innecesarios al mismo tiempo.

Es preciso entonces mencionar que la pieza clave en la tarea por alcanzar un alto grado de atención, es el personal de salud, pues según la World Health Organization (2011), el éxito pasará por contar con personal que no solo se encuentre capacitado teórico y operativamente hablando, sino que debe contar con alto niveles de motivación y compromiso. Sumado a esto, GESEME (2022) menciona que el trabajador carente de motivación disminuye su productividad, atención, se hace propenso accidentes laborales y enfermedades, y reduce esfuerzos en innovar o mejorar.

Pero es muy difícil creer que se podrá contar con personal altamente motivado dispuesto a brindar la mejor de las atenciones, cuando según la World Health Organization (2022) alrededor del todo el mundo, un aproximado del 63% de servidores del sector salud manifiesta que ha sido víctima de algún modo de violencia al interior del establecimiento donde laboran; mientras que un 23% ha padecido de trastornos a nivel psicológico como lo es la ansiedad y la depresión, y un 39% ha padecido de trastornos del sueño; y para elevar aún más las alarmas, en comparación a otras profesiones, son los profesionales de las ciencias de la salud quienes son más proclives a atentar contra su propia vida.

Así también, en nuestro país, según un estudio presentado por El Comercio (2021) el 73% de trabajadores esta no solo inconforme con sus trabajos, sino que estaría dispuesto a dejar sus trabajos, teniendo como motivación para esta drástica decisión el estrés (26%), el deficiente clima laboral (24%), la



inestabilidad laboral (20%), el salario insuficiente (15%) y el porcentaje restante a la necesidad de independencia y desarrollo profesional. El peso que tienen estos factores es tal que, en estudio presentado por el Diario Gestión (2018), se menciona que encontrarse deficiente este factor, impulsaría al 86% de personas a dejar sus empleos.

A nivel local, como lo menciona Alba (2021), los dos Hospitales de Huaral carecen de infraestructura adecuada que brinde seguridad a los propios servidores de la salud, se cuenta con tecnologías y procesos obsoletos y lentos para brindar seguridad al servidor de la salud y la gestión en este ámbito no toma en cuenta la participación de la parte interesada, es decir los servidores de la salud; sumado a todo esto, la alza de la carga laboral, el acoso en centro de labores, la falta de material de protección personal; termina exponiendo a los servidores de salud a escenarios de afecciones físicas y psicológicas, el desmedro de las relaciones interpersonales, la exposición a enfermedades infectocontagiosas, etc.

Como podemos observar, son diversos los factores que podrían ejercer influencia en la motivación, desempeño y rendimiento laboral de los servidores del sector salud, pero para efectos del presente estudio mencionaremos al clima organizacional y también a la satisfacción laboral, los cuales están íntimamente ligados a las condiciones de trabajo y el nivel de organización (Barcelo, 2018).

El primero, el clima organizacional, es una manifestación en referencia a diversos aspectos que son propios a la labor que desempeñan que pueden ir desde la naturaleza del mismo, el espacio en donde se lleva a cabo, las relaciones con otros compañeros y superiores, el grado de control, etc. (Ministerio de Salud, 2008); mientras que el segundo, la satisfacción laboral, depende muchas veces de la remuneración que se reciba a cambio, la posibilidad de ascender, de las relaciones sociales y del reto constante y estimulante que este planteé (Robbins y Judge, 2009).

Y la cantidad de estudios que buscan una relación entre ambos factores o variables se ha hecho notar por Calle (2020), quien toma la tarea de llevar a cabo una recopilación de la gran producción académica que se generó previamente, poniéndose como meta evaluar cinco años previos, y demostrando como en casi la totalidad de los casos se observa la existencia de una correlación

directamente proporcional, estadísticamente hablando, entre las ya mencionadas variables.

En la experiencia profesional dentro de un establecimiento público, se ha logrado apreciar que provienen tanto de los usuarios externos como de los internos en cuanto a la mala o nula calidad de atención recibida en el servicio de laboratorio de las mencionadas instituciones, entre las quejas destacan la demora de emisión de resultados, errores de transcripción, mal trato, etc. Así mismo se aprecian conflictos entre los colaboradores, que son motivo de reclamos ante los gerentes de dichos servicios. Esto termina por entorpecer el esfuerzo que se realiza durante la fase de procesamiento analítico. Esta situación recurrente hace necesaria que se apliquen estrategias por parte de los gerentes con el fin de lograr cambios transformacionales en los demás colaboradores bajo su dirección.

Como problema general del presente trabajo, el autor e investigador considero plantear la siguiente incógnita: ¿De qué forma el Clima organizacional ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023?

Mientras que como problemas específicos se plantearon los siguientes: a) ¿De qué forma la autorrealización ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023? b) ¿De qué forma el involucramiento laboral ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023? c) ¿De qué forma la supervisión ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023? d) ¿De qué forma la comunicación ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023? e) ¿De qué forma las condiciones laborales ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023?

La justificación teórica del presente producto de investigación radica bajo la premisa expresada por Pérez y Vargas (2018), quienes manifiestan que cuando los gestores se preocupan por brindar las mejores condiciones posibles para la ejecución de tareas, por fomentar un ambiente armonioso y permiten la

participan continua de cada miembro, estos mismos responden positivamente al cumplimiento de sus labores.

La justificación práctica del presente producto de investigación radica bajo la premisa de que los resultados obtenidos servirán como punto de inicio para los gerentes y líderes de los servicios de laboratorio de los dos Hospitales de Huaral para tomar las acciones respectivas con la finalidad de elaborar a corto y mediano plazo un plan de aseguramiento de la calidad tomando como vital herramienta la perspectiva en primera persona de los principales actores del sistema de salud.

Mientras que la justificación metodológica radica bajo la premisa de que los pasos, técnicas e instrumentos presentados más adelante en el presente documento servirá a futuros investigadores como punto de apoyo, factible a modificación claro está, para abordar el estudio y evaluación cuantitativa de los factores que afectan la motivación y productividad de todo tipo de organización independiente de su naturaleza o complejidad.

Como objetivo general se planteó lo siguiente: precisar cómo el clima organizacional ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Mientras que como objetivos específicos se plantearon los siguientes: a) Precisar cómo la autorrealización ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. b) Precisar cómo el involucramiento laboral ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. c) Precisar cómo la supervisión ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. d) Precisar cómo la comunicación ejerce influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. e) Precisar cómo las condiciones laborales ejercen influencia sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Como hipótesis general se planteó lo siguiente: el clima organizacional ejerce una influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Mientras que como hipótesis específicas se plantearon los siguientes: a) La autorrealización ejerce una influencia de carácter significativo sobre el la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. b) El involucramiento laboral ejerce una influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. c) La supervisión ejerce una influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. d) La comunicación ejerce una influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. e) Las condiciones laborales ejercen una influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Como parte de los antecedentes internacionales podríamos comenzar por mencionar el caso del autor Okoli (2018) quien, en su producción aplicada a 182 trabajadores de las universidades del sudeste de Nigeria, estableció como propósito demostrar la relación efectiva entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral. Posterior al acopio de datos y al uso de la herramienta SPSS, se obtuvo la existencia una correlación positiva entre ambas variables, y entre las dimensiones; finalizando en que debían realizarse esfuerzos por llevar a cabo una mayor cantidad de estudios para llegar al bienestar de los trabajadores. Este caso cuenta con relevancia por el hecho de correlacionar entre dimensiones de cada variable, esto es posible gracias a que ambas solo cuentan con dos dimensiones, al menos para este estudio.

El caso de los autores Araya y Medina (2019) quienes, en su producción aplicada a 136 trabajadores de dos centros de salud familiar de Chile, establecieron como propósito demostrar la relación efectiva entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral. El acopio de datos del clima organizacional se realizó a través de cuarenta y dos (42) preguntas, mientras que la recolección de datos de la satisfacción laboral se realizó a través de cuarenta y cuatro (44) preguntas.

Posterior al acopio de datos y al uso de la herramienta SPSS, se consiguió un Rho de 0,636 en el rango de correlación de Pearson, dando como resultado que nueve (9) de las diez (10) dimensiones que conforman el constante clima organizacional guardaban correlación positiva con la constante satisfacción laboral, finalizando en que las autoridades deben adoptar medidas de mejora que permitan a cada trabajador tomar como propias la visión y misión de la organización. Este caso cuenta con relevancia por el hecho de evidenciar la necesidad de delimitar debidamente la muestra de estudio según sus características en común como más adelante se detalla en el estudio.

Los autores Gaviria y López (2019) quienes, en su producción aplicada 185 trabajadores de compañías colombianas del rubro de construcción, se plantearon como meta el demostrar la correspondencia efectiva entre las cuatro (4) variables de estudio, las cuales eran clima organizacional, liderazgo transformacional, satisfacción laboral y desempeño. En este caso el instrumento para medir el liderazgo transformacional se realizó con seis (6) preguntas, para

el clima organizacional se realizó diez (10) preguntas, para la satisfacción laboral se realizaron cinco (5) preguntas y para el desempeño de equipo se usaron cuatro (4) preguntas.

Posterior al acopio de datos y al uso de la herramienta SPSS, se consiguió un Rho equivalente a 0,419 en el rango de correlación para la hipótesis de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral. El estudio es tomado con relevancia por la destreza en que se manejan cuatro variables.

Los autores Del Ángel et ál. (2020) quienes, en su producción aplicada a 182 trabajadores del Instituto Mexicano de Seguro Social en la ciudad de Veracruz, México, establecieron como finalidad o propósito demostrar la relación efectiva entre las variables tomadas como parte del estudio, las cuales fueron el clima organizacional y la satisfacción laboral. En este caso la encuesta de clima organizacional contaba con cuarenta (40) preguntas, mientras que la recolección de datos de la satisfacción laboral se realizó a través de una encuesta con veinte (20) preguntas.

Posterior al acopio de datos y al uso de la herramienta SPSS, se consiguió un Rho igual a 0,205 en el rango de Pearson dando como resultado el hecho de que de existía una correlación positiva entre ambas variables. Concluyendo deben realizarse esfuerzos por llevar a cabo estudios con poblaciones más especificadas. El estudio es tomado con relevancia por el hecho de verificar una vez más que se requiere limitar la población a una actividad o ambiente en común, cosa que el presente estudio expondrá más adelante.

Para finalizar, Riyanto y Panggabean (2020) quienes, en su producción aplicada a 88 trabajadores de PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, en indonesia, establecieron como finalidad demostrar la correspondencia efectiva entre las variables tomadas como parte del estudio, las cuales fueron el liderazgo, cultura organizacional y clima organizacional sobre la satisfacción laboral.

Posterior al uso de la herramienta SPSS y el análisis de regresión lineal, se obtuvo como resultado el hecho de que de existía una correlación entre las variables independientes nombradas con anterioridad y la satisfacción laboral. El estudio es tomado con relevancia por la originalidad de abordar el manejo de cuatro variables

Como parte de los antecedentes nacionales podemos empezar por tomar como ejemplo, el caso de los autores Felipe et ál. (2018), quienes, en su producción aplicada a 60 trabajadores del Hospital Regional Docente situado en la ciudad de Trujillo, se plantearon como finalidad demostrar la relación efectiva entre las variables tomadas como parte del estudio, las cuales eran clima organizacional y satisfacción laboral. En este caso se contó con un cuestionario con veintiséis (26) preguntas, mientras que la recolección de datos de la satisfacción laboral se concretizó a través de la ejecución de un cuestionario con catorce (14) preguntas.

Posterior al acopio de datos y al uso de la herramienta de análisis estadístico SPSS, se obtuvo un Rho de 0,801 en escala de Pearson dando como resultado además el hecho de que existía una correlación positiva cuatro (4) de las cinco (5) dimensiones propias al clima organizacional sobre la satisfacción laboral, llegando a resolución de que, para lograr buenos resultados, los gerentes de dicho establecimiento de salud debían hacerse esfuerzos por abordar ambas variables. El estudio es tomado con relevancia por el hecho de que la muestra seleccionada comparte una distribución similar a la presentada en el presente trabajo de investigación.

Otro ejemplo es el de la autora Sánchez (2019), quien, en su producción aplicada a 155 recursos humanos en salud de la red de salud de Chota en la ciudad de Cajamarca, se planteó como finalidad o propósito demostrar la correspondencia efectiva entre las variables tomadas como parte del estudio, las cuales eran el clima organizacional y la satisfacción laboral. En este caso se contó encuesta elaborada por el Ministerio de Salud (MINSa) para medir el clima organizacional con un total de veintiocho (28) preguntas; mientras que la recolección de datos correspondiente a la satisfacción laboral se realizó a través de la encuesta elaborada por el MINSa para medir dicho aspecto con un total de veintiocho veintidós (22) preguntas.

Posterior al acopio de datos y al análisis porcentual, se obtuvo como resultado el hecho de que existía una correlación positiva entre ambas variables, concluyendo que las autoridades tomen en cuenta los resultados adopten medidas de mejora y que los futuros investigadores continúen estudiando y enriqueciendo el tema. El estudio es tomado con relevancia por el hecho de

demostrar que no se requieren estimaciones estadísticas complejas para evidenciar la correlación entre las variables estudiadas.

Podemos también mencionar a Arévalo et ál. (2021) quienes en su producción aplicada a 119 trabajadores del “Hospital Banda de Shilcayo” ubicado en la región San Martín, se plantearon como finalidad o propósito demostrar la relación efectiva entre las variables tomadas como parte del estudio, las cuales eran el clima organizacional y la satisfacción laboral. En este caso se contó con las encuestas CL-SPC (con 50 preguntas) y SL-SPC (con 26 preguntas) respectivamente.

Posterior al acopio de datos y al uso de la herramienta SPSS, se obtuvo un Rho de 0,460 en escala de Pearson y 0,2113 en asociación lineal, dando como resultado el hecho de que de existía una correlación de carácter positivo moderada correspondiente a dos (2) dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral; y existen correlación positiva baja entre dos (2) dimensiones del constante clima organizacional y la satisfacción laboral. La producción académica es tomada con relevancia por el hecho de utilizar los mismos cuestionarios que se utilizaran más adelante en el presente estudio.

También podemos mencionar en nuestra revisión de literatura nacional a los autores De la Cruz y Ramírez (2021) quienes, en su producción aplicada a 75 trabajadores de la unidad de Centro Quirúrgico del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en la ciudad de Lima, se plantearon como finalidad demostrar la correspondencia efectiva entre las variables tomadas como parte del estudio, las cuales eran el clima organizacional y la satisfacción laboral. En este caso se contó con encuesta elaborada por el Ministerio de Salud (MINSA) para medir dicho aspecto con un total de treinta (30) preguntas, mientras que la recolección de datos de la satisfacción laboral se realizó a través de la encuesta SL-SPC con veintidós (22) preguntas

Posterior al acopio de datos y al uso de la herramienta SPSS, se obtuvo un Rho 0,708 en escala de Pearson dando como resultado el hecho de que de existía una correlación positiva entre ambas variables. El estudio es tomado con relevancia por el hecho de limitar la muestra a un área específica, así como propone el presente estudio, además de utilizar una herramienta de recolección de datos que también se utilizara más adelante.



Para finalizar, podemos mencionar el estudio de Marchan (2022) quien, en su producción aplicada a 30 profesionales del sector educación de un establecimiento privado en el distrito de Nuevo Chimbote, se planteó como finalidad demostrar la correspondencia efectiva entre las variables tomadas como parte del estudio, las cuales eran la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Posterior al acopio de datos y al uso de la herramienta SPSS, se obtuvo un Rho de 0,501 en escala de Spearman dando como resultado el de que existía una correlación positiva entre ambas variables, y además se evidenció la misma correlación entre las cinco (05) dimensiones propias al clima organizacional y la satisfacción laboral. El mencionado producto académico es tomado con relevancia por el hecho de considerar los mismos instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en el presente estudio.

Las bases teóricas radican en la evaluación del clima organizacional, como de la satisfacción laboral y la hipotética correlación existente entre ambos conceptos; todo ello en el marco de la calidad de atención en salud.

Peña (2017) menciona que la evaluación del clima organizacional es una labor que está en manos de las oficinas de gestión de personal y que es complicada por el hecho de llegar al entendimiento de los factores asociados al mismo, dependiendo muchas veces de la motivación, la insatisfacción y adaptabilidad que terminan afectando a las percepciones y juicios de valor emitidos por cada uno de los miembros que conforman la organización.

Evaluar el clima organizacional tiene una gran importancia para cualquier tipo de organización independiente de su naturaleza o nivel de complejidad; ya que permitiría una mayor integración al acercar la organización hacia los individuos, revelando sus necesidades, fomentando así una mejor realización de las labores (Bastos, 2021).

Para Peña (2017), la evaluación del clima organizacional dentro de cualquier organización se traducirá en el desarrollo de estrategias proyectos con base en datos objetivos cuantificables, permitirá identificar a miembros con el potencial de seguir desarrollando sus habilidades profesionales, sacará a luz acciones de los miembros que puedan dañar o lastimar la integridad de otros miembros,

reconocer falencias en los líderes que son captadas por los integrantes de la organización y permitirá conocer la condición en la que se encuentra la motivación y compromiso con la organización por parte de los miembros y cuanto ellos se sienten identificados con la misma.

En cuanto a cómo se debe llevar a cabo la evaluación, análisis o medición del denominado clima organizacional, el Ministerio de Salud (2008) propone la evaluación del potencial humano, siendo este el elemento social que engloba a los individuos y su colectividad, y a su vez engloba al liderazgo, innovación, recompensa y confort; también considera evaluar el diseño organizacional, siendo el elemento formal de la organización que aborda el cómo está estructurado y jerarquizado; y a su vez engloba la estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional y remuneración. Y por último considera evaluar la cultura de la organización, siendo este el elemento de las interacciones y conductas que ocurren al interior de la organización y que a su vez engloba la identidad, conflicto y cooperación, y motivación.

En complementación, la autora Palma (2004) considera que la evaluación del clima organizacional tiene que tomar como referencia a la realización personal, siendo esta la percepción del colaborador sobre la posibilidad de seguir creciendo personal y profesionalmente; al involucramiento laboral, siendo esta la percepción del grado de motivación y compromiso hacia la institución; la supervisión, siendo esta la percepción el grado de orientación y apoyo de los supervisores en el acompañamiento de las funciones; la comunicación, siendo esta la percepción del correcto flujo información para la realización de las funciones; y por último, las condiciones laborales, siendo esta la percepción de la correcta designación de materiales y beneficios económicos según la labor que desempeña el trabajador.

Para tal tarea, Palma (2004) elabora la herramienta CL-SPC con la finalidad de llevar a cabo la medición cuantitativa de forma objetiva, verificable y reproducible del nivel de percepción de clima laboral en cualquier tipo de organización independiente de su naturaleza o nivel de complejidad.

Y si bien se han formulado diversos estudios de valoración del clima organizacional y su posible grado de relación con algún determinado factor, poco se hace por realizar estudios que verifiquen el cambio del mismo a partir de la

toma de decisiones, teniendo que estos cambios pueden romper la homogeneidad en la percepción negativa o positiva hacia determinado punto (Topa et ál., 2022).

Algo que las organizaciones no deben olvidar, es que antes de satisfacer al cliente, primero hay que satisfacer al trabajador, que es la pieza fundamental de la cadena productora de bienes y servicios (Chiavenato, 2011); pero antes de hablar de la satisfacción del trabajador primero debemos comprender sobre sus necesidades, siendo que para Maslow (1991) el hombre era un animal con múltiples necesidades de toda índole, las cuales aparecían unas después de otras o en simultáneo, y que incluso habiendo cumplido una, esta volvía a aparecer a corto o largo plazo; teniendo el hombre necesidades de toda índole, las cuales parten desde las internas llamadas fisiológicas (comer, dormir, etc.), hasta aquellas toman aspectos externos al hombre como el socializar, superarse, establecer vínculos afectivos, etc.

Pues bien, la satisfacción laboral vendría a ser aquel tipo de satisfacción que se da lugar posterior a la consecución de metas y expectativas al desempeñar actividades laborales (Ministerio de Salud, 1998). Además, la satisfacción y la insatisfacción estarían relacionados o condicionado a ciertos factores, como lo menciona Herzberg (1993), quien en la teoría de Higiene – Motivación, considera que los factores que hacen presencia y son causantes de la satisfacción laboral son intrínsecos a la labor y se les denomina motivacional, mientras que los factores ausentes son causantes de insatisfacción laboral son extrínsecos a la labor y se les denomina higiénicos.

Para alcanzar la tan anhelada satisfacción laboral, COFIDE (2019) opina que se deben brindar remuneraciones e incentivos económicos justos acordes al mercado laboral y enfocado en la consecución de metas, fomentar el crecimiento laboral, escalando posiciones en base al mérito, la formación técnico-académico constante y el logro de metas, diseñar espacios físicos de trabajo debidamente implementados, que en primer lugar la seguridad, integridad y salud del trabajo, con espacios destinados al ocio y compartir entre colaboradores, e incentivar que se generen espacios momentos diarios y programados para el intercambio de ideas, experiencias y compartir en general entre iguales, superiores y subordinados.

Aunque la satisfacción laboral va a depender no solo del salario, beneficios laborales, exigencias, etc., sino que también va a estar relacionado al reconocimiento que se brinde al trabajador y que terminará en un mayor rendimiento (Sotelo y Arrieta, 2018); lo cierto es que muchas veces los trabajadores, producto de la carga laboral, la presión por la consecución de metas, roces interpersonales; terminan experimentando agobio, desagrado, cuestionando si la situación laboral es la desearían (Vallejo, 2012)

En cuanto a cómo se debe llevar a cabo la evaluación de la satisfacción laboral, Warr et ál, (1979), plantean una evaluación que tome en consideración los factores extrínsecos o también denominados higiénicos, que al ser positivos tienen un efecto que es imperceptible., pero cuando son negativos generan insatisfacción en el trabajador; y también evaluar los factores intrínsecos o también denominados motivadores, que al ser positivos, se genera satisfacción en el trabajador, pero cuando son negativos el efecto es imperceptible.

En complementación, la autora Palma (1999) considera que la evaluación de la satisfacción laboral tiene que tomar como referencia a las condiciones físicas y/o materiales del establecimiento donde se labora; a los beneficios laborales y/o remunerativos recibidos como compensación económica en función a la labor que desempeña; a las políticas administrativas que rigen al interior; a las relaciones sociales y su correcto desenvolvimiento; al desarrollo personal y la posibilidad de ejecutar labores que recompensen su esfuerzo y superación; al desempeño de tareas y el reconocimiento que se recibe por las mismas; y la relación con la autoridad asesoría bajo el marco de la orientación, trato respetuoso, etc.

Para tal tarea, Palma (1999) elabora la herramienta SL-SPC con la finalidad de llevar a cabo la medición cuantitativa de forma objetiva, verificable y reproducible del nivel de percepción de la satisfacción laboral en cualquier tipo de organización independiente de su naturaleza o nivel de complejidad.

Como parte de las bases conceptuales debemos empezar mencionando que tanto el abordaje del clima organizacional como el de la satisfacción laboral, son temas tratados dentro del marco de la atención en salud, y esta es definida por el Ministerio de Salud (2020) como todo aquel servicio o producto que el usuario interno (prestador de atención en salud) o externo (paciente) recibe o demanda

de una entidad prestadora de atenciones en salud, que se brinda independientemente al nivel de complejidad del establecimiento y puede ser al interior o al exterior del mismo; y que no tiene que ser meramente recuperativa, sino que debe estar enfocada al aspecto preventivo-promocional.

Así mismo, el abordaje del clima organizacional como el abordaje correspondiente a la satisfacción laboral constan de gran importancia para el correcto funcionar de las organizaciones, las cuales son definidas por Chiavenato (2011) como una construcción social creada por el ser humano, que ha surgido con la finalidad de darle al hombre las herramientas para alcanzar aquellas metas que no podría lograr en solitario no requieren de contar con una gran cantidad de miembros, pues basta con que dos o más personas coordinen sus actividades y tengan la disposición de trabajar en un fin o meta común para dar lugar a una organización.

Del mismo modo evaluación y la vigilancia dentro de la gestión es también definida por Donabedian (2001) como la determinación del éxito de la labor médica realizada con la finalidad de evitar riesgos, incompetencias, excesos y para evitar cualquier infracción a las normas establecidas.

La evaluación de las dos variables de estudio ya mencionadas tiene gran importancia en la gestión de las organizaciones, y esta es definida por la Internacional Organization for Standardization, (2005) como la metodología o enfoque que permite a las organizaciones acercarse a los requerimientos de sus usuarios, analizar los procesos que forman parte del producto que ha de ser aceptado por el usuario y se traducirá en confianza sobre las capacidades para brindar el bien o servicio

La definición de clima organizacional es dada por Fisher et al. (2018) quien menciona que esta se encuentra construida por el conjunto de percepciones, las cuales son únicas para cada miembro y deben ser expresadas y comentadas en conjunto con el respeto debido, pues cada uno observa ve un problema desde su propia perspectiva.

Así mismo la definición de satisfacción laboral es dada por Farah et ál. (2021) quienes menciona que esta se trata de una manifestación emocional de carácter positiva para el hombre, que se da producto tanto del esfuerzo destinado al

cumplimiento de su labor, el éxito en la consecución de metas y todo aquello que rodea dicho proceso y que le permite o no disfrutar del mismo

La correlación entre dos variables de estudio es definida Reguant et ál. (2018) como la relación de impacto de una sobre otra y el grado en que este impacto se manifiesta, y para su entendimiento se requiere hacer uso de herramientas estadísticas informáticas como el programa SPSS, aplicando escalares, correlaciones de Pearson, Chi cuadrado y demás herramientas.

Como parte de la epistemología de la presente investigación podemos mencionar que se cuenta con una amplia literatura internacional que ayuda a establecer las bases del presente documento, aunque se adolece del hecho de que los revisados difieren en cuanto a la metodología de acopio de autos o del tratamiento de los mismos, aunque poseen gran valor al tratar en simultaneo más de dos variables de estudio, siendo de gran interés aquellas aplicadas al sector salud que cuenten con un modelo de sistema de salud similar al nuestro; mientras que en cuanto a la literatura nacional esta es de gran interés pues en los documentos revisados se reflejan las mismas deficiencias y necesidades a nivel infraestructura, gestión, organización, etc.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La presente producción académico-científica, por la finalidad que persigue es de tipo básica, pues dando sentido a lo expresado por Kumar (2019) este tipo de estudios a pesar de no mostrar utilidades o soluciones inmediatas a una determinada problemática, termina sentando las bases del avance científico, pues se busca llenar un vacío en el conocimiento del ser humano a causa de un fenómeno o hecho que hasta ese momento permanece oculto o sin explorar. Además, por su naturaleza es de enfoque cuantitativo, pues Gupta (2022) alude que estos estudios recolectan datos a través de números o rangos medidos que son traducidos a tablas, graficas, escalas y demás herramientas estadísticas para dar a responder las interrogantes de la investigación, las mismas que ahora son cuantificables.

El diseño del presente producto académico-científico es no experimental, tal como menciona Thomas (2021) un diseño no experimental es aquel en donde no existe ninguna evidencia de manipulación por parte de los investigadores, es decir ellos no alteran ni el contexto ni las características del hecho solo pueden ser observadores; además, es de corte transversal debido a que se aplicará a una muestra significativa en un punto exacto de tiempo (día o quizás unos días) siendo fácilmente ejecutable y con gran utilidad en estudios sanitarios (Ochoa, 2019). Además, es de nivel correlacional causal, pues según Jeet y Kumar (2021), esta se elabora con la finalidad de darnos una aproximación a como se asocian o relacional dos o más variables previamente cuantificados y de ser así, en qué medida ocurre esta.

#### **3.2. Variables y Operacionalización**

Para Saha y Paul (2020), dentro de estudio de investigación, toda aquella característica sujeta a cambios y que es factible de medición ya sea cualitativa o cuantitativamente viene a denominarse como una variable.

Para la variable independiente del presente trabajo de investigación, que está representado por el Clima Organizacional, se presenta lo siguiente:

La definición conceptual para Clima Organizacional puede aproximarse a la definición dada por Spector (2021), quien menciona que esta es una percepción

de carácter individual (clima percibido) o grupal (clima organizacional) en función al trabajo desempeñado y que guarda relación con factores como las políticas de la organización y el quehacer; que además contiene aspectos como la seguridad, diversidad, ética, innovación y el servicio.

La definición operacional para Clima Organizacional se corresponde con la medición con la escala de Likert haciendo uso del cuestionario a modo de instrumento de recolección de datos y de la encuesta como técnica de recolección de datos. Las cinco (5) dimensiones que conformarán a esta variable serán: la autorrealización, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y las condiciones laborales.

**Escala de medición:** en la realización del presente producto académico-científico se utilizará la escala de medición ordinal con las siguientes alternativas: nunca (con puntaje equivalente a 1), casi nunca (con puntaje equivalente a 2), a veces (con puntaje equivalente a 3), casi siempre (con puntaje equivalente a 4) y siempre (con puntaje equivalente a 5). Sin embargo, en el paso de correspondiente a la interpretación descriptiva, se dará uso a los rangos: muy desfavorable, desfavorable, medio, favorable y muy favorable

Para la variable dependiente del presente trabajo de investigación, que está representado por la Satisfacción laboral, se presenta lo siguiente:

La definición conceptual de Satisfacción Laboral puede aproximarse a la definición dada por Farah et ál. (2021) quienes menciona que esta se trata de una manifestación emocional de carácter positiva para el hombre, que se da producto tanto del esfuerzo destinado al cumplimiento de su labor, el éxito en la consecución de metas y todo aquello que rodea dicho proceso y que le permite o no disfrutar del mismo

La definición operacional de Satisfacción Laboral se corresponde con la medición con la escala de Likert haciendo uso del cuestionario a modo de instrumento de recolección de datos y de la encuesta como técnica de recolección de datos. Las siete (7) dimensiones que conformarán a esta variable serán: las condiciones físicas y materiales, los beneficios laborales y remunerativos, las políticas administrativas, las relaciones sociales, el desarrollo personal, el desempeño de tareas y la relación con la autoridad



**Escala de medición:** en la realización del presente producto académico-científico se utilizará la escala de medición ordinal con las siguientes alternativas: nunca (con puntaje equivalente a 1), casi nunca (con puntaje equivalente a 2), a veces (con puntaje equivalente a 3), casi siempre (con puntaje equivalente a 4) y siempre (con puntaje equivalente a 5); aunque en las preguntas 15, 16, 17, 23, 26, 28 y 32 el puntaje se invierte por ser caracteres negativos. Sin embargo, en el paso de correspondiente a la interpretación descriptiva, se dará uso a los rangos: baja insatisfacción, insatisfacción, regular insatisfacción, satisfacción y alta satisfacción.

### **3.3. Población y muestra**

Para Hernández et al., (1991) la definición correspondiente a la población de un producto académico-científico es aquella unidad que comparte caracteres entre sí y que han sido debidamente delimitadas a un contexto, situación, lugar y tiempo debidos para ir de la mano a las metas planteadas por la investigación. La población del presente producto académico-científico estará conformada por la totalidad de trabajadores técnicos de laboratorio, auxiliares de laboratorio, tecnólogos médicos de laboratorio clínico y anatomía patológica, internos de laboratorio y médicos anatomo-patólogos de los servicios de laboratorio de dos hospitales de la provincia de Huaral, siendo un gran total de cincuenta y nueve (59) personas; compartiendo estos espacios estructurales similares para realizar sus actividades laborales.

Como parte de los criterios de inclusión se ha tomado como criterio lo siguiente:

- Incluir trabajadores técnicos de laboratorio, auxiliares de laboratorio, tecnólogos médicos de laboratorio clínico y anatomía patológica y médicos anatomo-patólogos de los servicios de Laboratorio de los dos Hospitales de la Provincia de Huaral.
- Incluir a los trabajadores antes mencionados que acepten ser partícipes a través de su consentimiento informado.

Como parte de los criterios de exclusión se ha tomado como criterio lo siguiente:

- Excluir a trabajadores técnicos de laboratorio, auxiliares de laboratorio, tecnólogos médicos de laboratorio clínico y anatomía patológica, internos de laboratorio y médicos anatomo-patólogos de los servicios de

Laboratorio de los dos Hospitales de la Provincia de Huaral que al momento de la ejecución se encuentren desempeñando algún cargo jefatural; así mismo, se excluyen a trabajadores de servicios hospitalarios ajenos a los servicios de laboratorio de los dos hospitales de la provincia de Huaral

- Excluir a aquellos trabajadores antes mencionados que nieguen su participación
- Excluir a aquellos trabajadores que den respuestas nulas o incompletas en las hojas de cuestionario.

La técnica de muestreo, usada para determinar la magnitud de la muestra del presente trabajo de investigación será no probabilística censal, pues el autor considera que el número limitado de trabajadores de laboratorio amerita que se tome a la totalidad de la población posterior a la puesta en práctica de los criterios de inclusión y exclusión. Este tipo de muestreo se sostiene en lo expresado por Lakens (2022) quien considera que el muestreo censal es eficaz en pequeñas poblaciones y encuentra su razón de ser en la sencilla explicación de que el investigador dará uso a toda la información que se encuentra a su disposición.

Por lo tanto, nuestra muestra de estudio, la cual para Mucha et ál. (2021), viene a ser una porción que representa estadísticamente al total de participantes de un estudio en el cual se propone demostrar el cumplimiento de las características antes llamadas variables; por lo tanto, en un primer momento la muestra equivalente a la población era de 59 participantes. Posterior a la consideración de criterios de exclusión de aquellos que ocupen cargos de jefatura (4 personas) quedaban 55 personas, pero al recoger y verificar las hojas de encuestas, se tuvieron que descartar tres (3) de ellas al estar llenadas nulas y/o erróneamente, por lo tanto, la muestra final fue de cincuenta y dos (52) participantes.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica que se empleó para el acopio de data ha sido la encuesta, mientras que el instrumento seleccionado correspondió al cuestionario, y si bien suele haber errores al confundir ambos términos, se puede encontrar en la literatura una correcta diferenciación entre ambos. Por ejemplo, Dubey y Kothari (2022) consideran que la encuesta es una técnica de recolección de datos de

forma física o digital entre encuestador y encuestado que dará lugar a la obtención de información primaria; mientras que el cuestionario es definido por Kumar y Kumar (2021) como la herramienta que consta de una suma de preguntas y que tiene como finalidad la recolección de datos para la descripción o relación entre variables durante la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos seguidos para la ejecución del presente trabajo de investigación se llevaron a cabo en tres momentos o etapas, las mismas que se mencionan a continuación:

El primer momento abarcó desde la revisión bibliográfica para llevar a cabo la debida conceptualización de las variables, sus dimensiones e indicaciones, posterior a ello se indaga hasta encontrar los instrumentos de recolección de datos debidamente validados que puedan ser aplicados a la presente producción académico-científica.

Posterior a ello se adaptó o modificó el instrumento de recolección de datos según sea conveniente y para terminar este momento, se elaboraron las solicitudes correspondientes a las mesas de partes de los establecimientos de salud donde se ejecutaría el presente trabajo de investigación, a la espera de obtener la aprobación debida por escrito de las autoridades pertinentes.

El segundo momento abarcó el proceso de socialización del contenido y la finalidad de la presente producción académico-científica hacia los futuros participantes, se solicitó su consentimiento para ser partícipes, teniendo ellos la oportunidad de negarse, y se procedió a aplicar ambos instrumentos de recolección de datos durante una semana, ya que el personal tiene un rol rotativo, y los cincuenta y cinco (55) trabajadores que conforman la muestra no se encontrarían el mismo día en los servicios de laboratorio. Solicitar el consentimiento del participante, requería que se le explicara brevemente sobre los objetivos y los resultados que se esperaban del presente trabajo de investigación.

El tercer y último momento dio comienzo una vez todos los que voluntariamente accedieron a participar concluyeran de llenar los instrumentos de acopio de data, en ese momento, el investigador verificó que todas las encuestas estén

debidamente llenadas, descartó aquellas que tuvieran datos faltantes o preguntas sin contestar, procedió a transcribir dichos datos físicos a un medio de almacenamiento digital y procedió a tabular los datos obtenidos para pasarlos al software estadístico-matemático SPSS.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En un primer momento, previo a la ejecución de los instrumentos de acopio de data, se debía corroborar que dichos instrumentos contaran con cierto grado de confiabilidad y esto se obtuvo a través de la puesta en práctica de una prueba piloto en la cual se calculó el Alfa de Cronbach, que como mencionan Ravinder y Saraswathi (2020) es un coeficiente basado en suposiciones y usado para dar confiabilidad en múltiples estudios, teniendo como base las mediciones obtenidas de la escala de Likert. Los resultados de dicha prueba se pueden apreciar en el Anexo 7.

Los datos obtenidos a través de la ejecución de las hojas de encuesta fueron posteriormente transferidos a tablas del programa Microsoft Excel 2010, para posteriormente ser analizados a través del software informático SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), el cual como menciona International Business Machines (2023) es una herramienta estadística de fácil utilización, pero de gran poder en lo referido al análisis de datos y elaboración de informes.

El primer análisis consistió en evaluar si los datos cumplían o no con los criterios de normalidad o no, tal como menciona Huairu et al. (2020), ya que de estos resultados dependería si se utilizaría un coeficiente de correlación paramétrico o no paramétrico. Para ello es preciso llevar a cabo el siguiente ensayo de hipótesis:

Ho: la data obtenida posee distribución de carácter normal

Ha: la data obtenida no cuenta con distribución de carácter normal

Y dependiendo del valor de significancia (p) se resuelve:

Si:

$p > 0.05$  deberemos dar por rechazado Ha y aceptaremos Ho

$p < 0.05$  deberemos dar por rechazado Ho y aceptaremos Ha

De esta prueba se desprendió que, al contar con 52 participantes, se requiere considerar el ensayo de Kolmogorov-Smirnov y se obtienen resultados de significancia equivalente a 0.200 ( $p > 0.05$ ) para el clima organizacional y de 0.022 ( $p < 0.05$ ) para la satisfacción laboral; por ende, se utilizó un coeficiente no paramétrico (Rho de Spearman). Esto se puede apreciar en el Anexo 11.

A través del programa estadístico antes mencionado se llevó a cabo la estimación del cálculo del coeficiente de correlación de Spearman; esto siguiendo lo mencionado por Martínez et ál (2020), este es un coeficiente de estimación no paramétrica utilizada cuando los datos obtenidos de las variables de estudio no cumplen el criterio de normalidad. Además, como menciona Galindo (2020) al no depender de las unidades de medición que posean las variables de estudio, se considera adimensional, aunque si requiere que las variables de estudio posean el requisito de normalidad y representa a su vez en función de los valores oscilantes de -1 a +1, un grado relación negativa o positiva respectivamente entre las variables, o incluso demostrar que no existe relación entre las misma al obtener valores cercanos al 0.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente producción de investigación se llevó a cabo tomando en consideración los siguientes aspectos éticos:

- Para dar inicio al acopio de data se requirió contar con la aprobación de las unidades de Capacitación y Docencia de los dos Hospitales de la provincia de Huaral, al igual que contar la aprobación de la Dirección Administrativa y de la Jefatura del Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica de los mencionados establecimientos; para ello se envió una solicitud formal a dichas unidades con una copia del presente producto académico-científico en formato físico a través de mesa de partes y luego de un periodo evaluación estipulado por ambas instituciones se obtuvo la aprobación debida.
- Una vez obtenida la aprobación, se coordinó directamente con las jefaturas de los mencionados servicios para llegar a una fecha propicia para la ejecución de los instrumentos de acopio de data, procurando que dicha actividad no interrumpiera con el normal y correcto desempeño de

funciones de los colaboradores; acordando que se abarcaría de una a dos semanas para poder encuestar a la mayor cantidad de trabajadores en horarios de baja en demanda.

- Por otra parte, con anterioridad a la ejecución del instrumento de acopio de data, se realizó una pequeña explicación a cada potencial participante, alcanzando a cada uno de ellos los objetivos, los resultados esperados, beneficios y riesgos de concretarse su participación, para ello, cada uno debía firmar un consentimiento informado, teniendo en ese momento la oportunidad de negarse a participar; y dicho consentimiento ha tenido carácter de confidencial, pues únicamente han sido manipuladas por el entrevistador y luego se han archivado sin acceso a otros compañeros o superiores

Una vez concluida el acopio de datos, la obtención de resultados y el procesamiento estadístico, se verifico que los datos personales de los participantes no quedaron incluidos ni mencionaran en ningún apartado del presente documento.

## IV. RESULTADOS

### 4.1.- Análisis Descriptivo

#### 4.1.1.- Disposición de frecuencia de la variable independiente

Tabla 1

*Disposición de frecuencia de la variable Clima Organizacional de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

<b>Clima Organizacional</b>			
<b>Puntajes Obtenidos</b>	<b>Escala</b>	<b>total</b>	<b>Porcentaje (%)</b>
<b>45 - 80</b>	muy desfavorable	2	4%
<b>81 - 116</b>	desfavorable	8	15%
<b>117 - 152</b>	medio	31	60%
<b>153 - 188</b>	favorable	9	17%
<b>189 - 225</b>	muy favorable	2	4%
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>100%</b>

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador

Como podemos percibir que en la tabla 1 se obtuvo el resultado de la aplicación del cuestionario para evaluación del clima organizacional se obtuvo lo siguiente:

Solamente el 4% de los consultados de los servicios de laboratorio de los dos Hospitales de Huaral manifestaban percibir un clima organizacional muy desfavorable, habiendo obtenido dos (2) participantes un puntaje entre 45 a 80 puntos; el 15% de encuestados percibe un clima organizacional desfavorable, habiendo obtenido ocho (8) participantes un resultado de 81 a 116 puntos; el 60% de encuestados percibe un clima organizacional medio, habiendo obtenido treinta y un (31) participantes un puntaje de 117 a 152 puntos; el 17% de encuestados percibe un clima favorable, habiendo obtenido nueve (9) participantes un puntaje de 153 a 188 puntos y para finalizar solo un 4% de encuestados percibe un clima organizacional muy favorable, habiendo obtenido solo dos (2) participantes un puntaje de 189 a 225 puntos.

#### 4.1.2.- Disposición de frecuencia de las dimensiones de la variable independiente

Tabla 2

*Disposición de frecuencia de las Dimensiones de la variable Clima Organizacional de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

Dimensiones pertenecientes al Clima Organizacional										
	Autorrealización		Involucramiento laboral		Supervisión		Comunicación		Condiciones laborales	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>Muy desfavorable</b>	2	3.84%	2	3.84%	1	1.92%	2	3.84%	1	1.92%
<b>Desfavorable</b>	22	42.31%	0	0%	14	26.92%	9	17.30%	8	15.38%
<b>Medio</b>	22	42.31%	22	42.31%	24	46.15%	30	57.69%	30	57.69%
<b>Favorable</b>	4	7.69%	24	46.15%	11	21.15%	9	17.30%	11	21.15%
<b>Muy favorable</b>	2	3.84%	4	7.69%	2	3.84%	2	3.84%	2	3.84%
<b>Total</b>	52	100%	52	100%	52	100%	52	100%	52	100%

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador

Como se puede apreciar en la tabla 2, se relacionó cada una de las frecuencias de las dimensiones de la variable de naturaleza independiente Clima Organizacional, obteniéndose que para la dimensión autorrealización, del total de encuestados de los servicios de laboratorio de los dos Hospitales de Huaral, un porcentaje equivalente al 3.84% del total la percibe como muy desfavorable,



el 42.31% la percibe como desfavorable, de la misma forma el 24.31% la percibe como medio, el 7.69% la percibe como favorable y solo el 3.84% la percibe como muy favorable.

Para la dimensión involucramiento laboral, del total de encuestados de los servicios de laboratorio de los dos Hospitales de Huaral, un porcentaje equivalente al 3.84% manifiesta percibirla como muy desfavorable, el 0% la percibe como desfavorable, el 42.31% la percibe como medio, el 46.15% la percibe como favorable y solo el 7.69% la percibe como muy favorable.

Para la dimensión supervisión, del total de encuestados de los servicios de laboratorio de los dos Hospitales de Huaral, el 1.92% la percibe como muy desfavorable, el 29.92% la percibe como desfavorable, el 46.15% la percibe como medio, el 21.15% la percibe como favorable y solo el 3.84% la percibe como muy favorable.

Para la dimensión comunicación, del total de encuestados de los servicios de laboratorio de los dos Hospitales de Huaral, el 3.84% la percibe como muy desfavorable, el 17.30% la percibe como desfavorable, el 57.69% la percibe como medio, el 17.30% la percibe como favorable y solo el 3.84% la percibe como muy favorable.

Para la dimensión condiciones laborales, del total de encuestados de los servicios de laboratorio de los dos Hospitales de Huaral, el 1.92% la percibe como muy desfavorable, el 15.38% la percibe como desfavorable, el 57.69% la percibe como medio, el 21.15% la percibe como favorable y solo el 3.84% la percibe como muy favorable.

#### 4.1.3.- Disposición de frecuencia de la variable dependiente

Tabla 3

*Disposición de frecuencia de la variable Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

Satisfacción Laboral			
Puntajes Obtenidos	Escala	total	Porcentaje (%)
36 - 64	Insatisfacción total	0	0%
65 - 93	Insatisfacción	0	0%
94 - 122	Mediana satisfacción	32	62%
123 - 151	Satisfacción	18	35%
152 - 180	Satisfacción total	2	4%
<b>Total</b>		52	100%

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador

Como podemos percibir en la tabla 3, se obtuvo el resultado de la aplicación del cuestionario para evaluación de la satisfacción laboral, obteniéndose del total de encuestados de los servicios de laboratorio de los dos Hospitales de Huaral, sorprendente 0% de los encuestados manifiesta una insatisfacción total, eso quiere decir que ningún participante obtuvo un puntaje de 36 a 64 puntos; el 0% manifiesta insatisfacción, eso quiere decir que ningún participante obtuvo un puntaje de 65 a 93 puntos; el 62% manifiesta una mediana satisfacción, eso quiere decir que treinta y dos (32) participantes obtuvieron un puntaje de 94 a 122 puntos; el 35% manifiesta satisfacción, eso quiere decir que dieciocho (18) participantes obtuvieron un puntaje de 123 a 151 puntos y solo un 4% manifiesta una satisfacción total, eso quiere decir que solo dos (2) participantes obtuvieron un puntaje de 152 a 180 puntos.

#### 4.1.4.- Disposición de frecuencia de las dimensiones de la variable dependiente

Tabla 4

*Disposición de frecuencia de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

Dimensiones de la Satisfacción Laboral														
	Condiciones físicas y materiales		Beneficios laborales y remunerativos		Políticas administrativas		Relaciones sociales		Desarrollo personal		Desempeño de tareas		Relación con la autoridad	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
<b>muy desfavorable</b>	42	80.77	37	71.15	26	50.00	0	0	0	0	6	11.54	0	0
<b>desfavorable</b>	10	19.23	15	28.84	26	50.00	6	11.54	0	0.00	42	80.77	8	15.38
<b>medio</b>	0	0	0	0	0	0	16	30.77	4	7.69	4	7.69	32	61.54
<b>favorable</b>	0	0	0	0	0	0	26	50.00	18	34.62	0	0	10	19.23
<b>muy favorable</b>	0	0	0	0	0	0	4	7.69	30	57.69	0	0	2	3.85
<b>total</b>	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100	52	100

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador

Como podemos percibir en la tabla 4, se relacionó la frecuencia de las dimensiones de la variable dependiente Satisfacción Laboral, resultando esto en que para la dimensión condiciones físicas y materiales, que del total de encuestados el 80.77% la percibe como muy desfavorable, el 19.23% la percibe como desfavorable, de la misma forma ni un solo encuestado (0%) la percibe como medio, ni un solo encuestado (0%) la percibe como favorable y ni un solo encuestado (0%) la percibe como muy favorable.

Para la dimensión correspondiente a los beneficios laborales y remunerativos, el 71.15% la percibe como muy desfavorable, el 28.84% la percibe como desfavorable, ni un solo encuestado (0%) la percibe como medio, ni un solo

encuestado (0%) la percibe como favorable y ni un solo encuestado la percibe como muy favorable.

Para la dimensión políticas administrativas, el 50% la percibe como muy desfavorable, el 50% la percibe como desfavorable, el 0% la percibe como medio, el 0% la percibe como favorable y ni un solo encuestado (0%) la percibe como muy favorable.

Para la dimensión relaciones sociales, ni un solo encuestado (0%) la percibe como muy desfavorable, el 11.54% la percibe como desfavorable, el 30.77% la percibe como medio, el 50% la percibe como favorable y solo el 7.59% la percibe como muy favorable.

Para la dimensión desarrollo personal, ni un solo encuestado (0%) la percibe como muy desfavorable, ni un solo encuestado (0%) la percibe como desfavorable, el 7.69% la percibe como medio, el 34.62% la percibe como favorable y solo el 57.69% la percibe como muy favorable.

Para la dimensión desempeño de tareas, el 11.54% la percibe como muy desfavorable, el 80.77% la percibe como desfavorable, el 7.69% la percibe como medio, ni un solo encuestado (0%) la percibe como favorable y ni un solo encuestado (0%) la percibe como muy favorable.

Para la dimensión relación con la autoridad ni un solo encuestado (0%) la percibe como muy desfavorable, el 15.38% la percibe como desfavorable, el 61.54% la percibe como medio, el 19.23% la percibe como favorable y solo el 3.85% la percibe como muy favorable.

## 4.2.- Análisis Inferencial

### 4.2.1.- Prueba de Hipótesis general

Ho: No hay existencia de correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023

Ha: Correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023

Tabla 5

*Prueba de Spearman entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

#### Resultados de prueba de correlación

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Clima Organizacional</b>	Coef. de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.332*
		Número de elementos	.016
<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>Clima Organizacional</b>	Coef. de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.332*
		Número de elementos	.016

\*. La correlación resulta significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador y extraído del aplicativo SPSS

Como podemos visualizar líneas arriba, la tabla número 5, corresponde al resultado del ensayo de correlación entre las variables del presente estudio haciendo uso de la herramienta SPSS y en la misma podemos apreciar que el resultado de la prueba no paramétrica Rho de Spearman se utilizó para corroborar la hipótesis general de la investigación. Se observa que el resultante del cruce entre ambas variables p es igual a 0.016, y como este se encuentra este por debajo de 0.05 ( $p < 0.05$ ), por ende, lo primero que debemos hacer es

que damos por rechazada la  $H_0$  (hipótesis nula) y se termina aceptando la  $H_a$  (hipótesis alterna), eso quiere decir que se evidencia que, si se puede determinar correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023

De igual forma, a partir de la tabla antes mostrada, podemos llegar a observar que el coeficiente de correlación resultante del cruce entre ambas variables, rho arroja un valor equivalente a 0.332 ( $r = 0.332$ ) por lo cual se puede determinar que existe una correlación de carácter positivo y directamente proporcional, aunque según la revisión literaria esta ha sido considerada como baja entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

#### 4.2.2.- Prueba de Hipótesis Específica 1 (HE1)

Ho: No hay existencia de correlación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023

Ha: Existe correlación entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023

Tabla 6

*Prueba de Spearman entre el Autorrealización y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

Resultados de prueba de correlación

			Satisfacción Laboral	D1: Autorrealización
Rho de Spearman	de Satisfacción Laboral	Coef. de correlación	1.000	.304*
		Sig. (bilateral)	.	.029
		Número de elementos	52	52
D1: Autorrealización		Coef. de correlación	.304*	1.000
		Sig. (bilateral)	.029	.
		Número de elementos	52	52

\*. La correlación resulta significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador y extraído del aplicativo SPSS

En la tabla 6 visualizada arriba, podemos apreciar que el resultado del ensayo no paramétrico Rho de Spearman se utilizó para corroborar la hipótesis general de la investigación. Se observa que el resultante de p es igual a 0.029 encontrándose este por debajo de 0.05 ( $p < 0.05$ ), por ende, damos por rechazada la Ho (hipótesis nula) y se termina aceptando la Ha (hipótesis alterna), evidenciándose que existe una correlación de carácter positivo entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral.

De igual forma, llegamos a observar que el coeficiente de correlación rho arroja un valor equivalente a 0.304 ( $r = 0.304$ ) por lo cual se puede determinar que existe una correlación positiva y directamente proporcional considerada baja entre la dimensión autorrealización y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

#### 4.2.3.- Prueba de Hipótesis Específica 2 (HE2)

Ho: No hay existencia de correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Ha: Existe correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Tabla 7

*Prueba de Spearman entre el Involucramiento Laboral y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

Resultados de prueba de correlación

			Satisfacción Laboral	D2: Involucramiento Laboral
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coef. de correlación	1.000	.330*
		Sig. (bilateral)	.	.017
		Número de elementos	52	52
D2: Involucramiento Laboral	D2: Involucramiento Laboral	Coef. de correlación	.330*	1.000
		Sig. (bilateral)	.017	.
		Número de elementos	52	52

\*. La correlación resulta significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador y extraído del aplicativo SPSS

En la tabla 7 visualizada arriba, podemos apreciar que el resultado del ensayo no paramétrico Rho de Spearman se utilizó para corroborar la hipótesis general de la investigación. Se observa que el resultante de p es igual a 0.017 encontrándose este por debajo de 0.05 ( $p < 0.05$ ), por ende, damos por rechazada la Ho (hipótesis nula) y se termina aceptando la Ha (hipótesis alterna), evidenciándose que existe una correlación de carácter positivo entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral.

De igual forma, llegamos a observar que el coeficiente de correlación rho arroja un valor equivalente a 0.330 ( $r = 0.330$ ) por lo cual se puede determinar que existe una correlación positiva y directamente proporcional considerada baja entre la dimensión involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.



#### 4.2.4.- Prueba de Hipótesis Específica 3 (HE3)

Ho: Hay carencia de correlación entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Ha: Correlación existente entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Tabla 8

*Prueba de Spearman entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023*

			Resultados de prueba de correlación		
				Satisfacción Laboral	D3: Supervisión
Rho Spearman	de Satisfacción Laboral	Coef. de correlación	1.000	.333*	
		Sig. (bilateral)	.	.016	
		Número de elementos	52	52	
	D3: Supervisión	Coef. de correlación	.333*	1.000	
Sig. (bilateral)		.016	.		
Número de elementos		52	52		

\*. La correlación resulta significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador y extraído del aplicativo SPSS

En la tabla 8 visualizada arriba, podemos apreciar que el resultado del ensayo no paramétrico Rho de Spearman se utilizó para corroborar la hipótesis general de la investigación. Se observa que el resultante de p es igual a 0.016 encontrándose este por debajo de 0.05 ( $p < 0.05$ ), por ende, damos por rechazada la Ho (hipótesis nula) y se termina aceptando la Ha (hipótesis alterna), evidenciándose que existe una correlación positiva entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral.

De igual forma, llegamos a observar que el coeficiente de correlación rho arroja un valor equivalente a 0.333 ( $r = 0.333$ ) por lo cual se puede determinar que existe una correlación una correlación de carácter positivo y directamente proporcional considerada baja entre la dimensión supervisión y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

#### 4.2.5.- Prueba de Hipótesis Específica 4 (HE4)

Ho: No hay existencia de correlación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Ha: Correlación existente entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Tabla 9

*Prueba de Spearman entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

**Resultados de prueba de correlación**

			<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>D4: Comunicación</b>
<b>Rho Spearman</b>	<b>de Satisfacción Laboral</b>	Coef. de correlación	1.000	.269
		Sig. (bilateral)	.	.054
		Número de elementos	52	52
	<b>D4: Comunicación</b>	Coef. de correlación	.269	1.000
		Sig. (bilateral)	.054	.
		Número de elementos	52	52

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador y extraído del aplicativo SPSS

En la tabla 9 visualizada arriba, podemos apreciar que el resultado del ensayo no paramétrico Rho de Spearman se utilizó para corroborar la hipótesis general de la investigación. Se observa que el resultante de p es igual a 0.054 siendo este mayor a 0.05 ( $p > 0.05$ ), por ende, damos por rechazada la Ha (hipótesis alterna) y se termina aceptando la Ho (hipótesis nula), evidenciándose que no se puede hallar una correlación entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral.

#### 4.2.6.- Prueba de Hipótesis Específica 5 (HE5)

Ho: No hay existencia de correlación entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Ha: Correlación existente entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

Tabla 10

*Prueba de Spearman entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.*

**Resultados de prueba de correlación**

			<b>Satisfacción Laboral</b>	<b>D5: Condiciones Laborales</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Satisfacción Laboral</b>	Coef. de correlación	1.000	.295*
		Sig. (bilateral)	.	.034
		Número de elementos	52	52
<b>D5: Condiciones Laborales</b>		Coef. de correlación	.295*	1.000
		Sig. (bilateral)	.034	.
		Número de elementos	52	52

\*. La correlación resulta significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: desarrollado originalmente por el investigador y extraído del aplicativo SPSS

En la tabla 10 visualizada arriba, podemos apreciar que el resultado del ensayo no paramétrico Rho de Spearman se utilizó para corroborar la hipótesis general de la investigación. Se observa que el resultante de p es igual a 0.034 encontrándose este por debajo de 0.05 ( $p < 0.05$ ), por ende, damos por rechazada la Ho (hipótesis nula) y se termina aceptando la Ha (hipótesis alterna), evidenciándose que existe una correlación de carácter positivo entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral.

De igual forma, llegamos a observar que el coeficiente de correlación rho arroja un valor equivalente a 0.295 ( $r = 0.295$ ) por lo cual se puede determinar que existe una correlación positiva y directamente proporcional considerada baja

entre las condiciones laborales y la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.

## V. DISCUSIÓN

Al dar por concluido el presente trabajo de investigación, lo primero a discutir serán las fortalezas y debilidades de la metodología aplicada para lograr la realización de la misma. En lo que respecta a la elaboración de las dos herramientas de cuestionario, esto requirió una búsqueda bibliográfica previa que condujo a la selección de dos cuestionarios que poseían preguntas sencillas de entender por parte de los usuarios y que no requería mayor comprensión. Pero en contraposición a esta facilidad, surge el hecho que no hay una uniformidad a nivel literario sobre herramientas escogidas, algunas de las consultadas no especificaban la autoría de las mismas.

Otra contingencia que surgió en la elaboración, fue el hecho de que estas preguntas requerían adaptarse a la realidad de las organizaciones donde iban a ser aplicadas, por lo que se debió, modificar, reducir o ampliar el número de preguntas, aunque esto no es en sí un aspecto negativo, si requiere que se dedique el tiempo suficiente para realizar todas estas modificaciones. Ahora bien, luego de la aplicación del plan piloto se requería hallar la confiabilidad de los instrumentos, esta fue quizás la parte más complicada, pues requería un manejo moderado de la herramienta SPSS o sus similares.

En cuanto a la aplicación de las dos herramientas de cuestionario utilizados permitieron obtener una gran cantidad de datos de parte de los encuestados, los cuales no requirieron pasar por una preparación previa, pues las preguntas realizadas no poseían una temática académico-profesional, sino que estaban dirigidas a aspectos cotidianos en el quehacer laboral de los participantes.

Como punto negativo se debe mencionar que, en la realidad del ejercicio de las profesiones pertenecientes a las ciencias de la salud, y sobre todo, a nivel hospitalario; poder encontrar espacios libres de trabajo donde los participantes puedan sentirse cómodos de desarrollar cada cuestionario fue algo complicado, pudiendo observar que muchos de ellos marcaban respuestas al azar, respondían apresuradamente, una pequeña cantidad de estos dejaron preguntas sin marcar lo que significó que se eliminaran dichos cuestionarios, etc.

Encontrar espacios fuera de su actividad laboral también supuso un inconveniente, pues muchos referían realizar actividades profesionales extras

fuera del centro de labores hospitalarios, otros manifestaban encontrarse en actividades académicas y otros manifestaron estar sujetos a sus deberes en el hogar; por lo cual la ejecución de los instrumentos se llevó a cabo exclusivamente al interior de los centros hospitalarios.

Y debemos mencionar que estos inconvenientes surgieron en una muestra que a penas logro sobrepasar los cincuenta (50) integrantes, por lo que el autor considera que un número mayor ha de presentar un número mayor de inconvenientes.

Aunque en estos tiempos en que la tecnología y el uso de dispositivos móviles se han convertido en grandes herramientas para la capacitación y evaluación continua en distintos tipos de organizaciones, considerar aplicar instrumentos como los denominados cuestionarios en línea a través de diversas plataformas; el autor considera que esto requeriría que la organización donde se desea aplicar, este previamente acostumbrada y comprometida en el manejo de dichas plataformas.

Para dar conclusión a la discusión que concierne a la metodología, debemos rescatar que, como aspecto positivo, las herramientas de recolección de datos modificadas y utilizadas en esta investigación, le otorgará muchas facilidades a muchos otros investigadores que realicen contrastaciones pues consiguió altos valores de confiabilidad.

El investigador pudo hallar resultados descriptivos correspondientes a la variable Clima Organizacional, en donde el 60% de los trabajadores en calidad de encuestado la percibían en un nivel medio, mientras que un porcentaje menor de los encuestados (4%) manifestaba un nivel muy desfavorable, y en el mismo porcentaje (4%) lo calificaba muy favorable; de esto se desprende que la mayor cantidad de trabajadores se encuentra en un estado pasividad en cuanto a este factor.

La causa de este grueso de datos en el nivel medio se debe a que una gran parte de los encuestados consideraba en nivel medio las dimensiones correspondientes a: autorrealización (42.31%), involucramiento laboral (42.31%), supervisión (46.15%), comunicación (57.69%) y condiciones laborales (57.69%); además de que, entre la mitad orientada a los desfavorable y la otra

mitad orientada a lo favorable, había porcentajes más altos hacia el lado favorable.

Ahora, si visualizamos a la variable Satisfacción Laboral, podemos decir que se hallaron resultados descriptivos que mostraban que el 62% de los encuestados manifestaban una satisfacción laboral media, mientras solo un 4% manifestaba una muy alta satisfacción, y contrario a lo pensado por el autor, ni un solo participante (0%) manifestaba estar muy insatisfecho o insatisfecho. Esto quizás debido a que el 50% de encuestados se mostraban muy satisfechos en lo referente a la dimensión relaciones sociales, igualmente el 57.64% se mostraba muy satisfecho en la dimensión desarrollo personal y el 61.54% se mostraba medianamente satisfecho en cuanto a la relación con la autoridad; esto a pesar de que el 80.77% se encontraba muy insatisfecho en cuanto a lo correspondiente a las dimensiones condiciones físicas y materiales y el 71.15% se encontraba muy insatisfecho con respecto a los beneficios laborales.

En cuanto a lo referido sobre la hipótesis general de investigación, con los resultados obtenidos en esta investigación: el valor de  $p$  igual a 0.016 ( $p$  menor a 0.05) y el coeficiente de Rho Spearman con un resultado equivalente a 0.332, podemos realizar una aseveración en cuanto a la existencia de correlación significativa baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos hospitales de Huaral, 2023.

Este resultado es similar a los obtenidos por otros estudios, aunque en estos se posicionen en una escala más abajo comparado con los obtenidos como el estudio de Arévalo et al. (2021) quienes en su estudio realizado con la finalidad de evidenciar la correlación de ambas variables antes mencionadas obtuvieron un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.460 ( $r = 0.460$ ), siendo esta una correlación moderada; de igual forma, en el caso de Marchan (2022), los resultados obtenidos de su estudio arrojaron una correlación de Spearman de valor 0.501 ( $r=0.501$ ), siendo esta una correlación moderada y finalmente en el caso de Sánchez (2019) en su estudio de correlación de ambas variables antes mencionadas, obtuvo un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.582 ( $r = 0.582$ ), siendo esta una correlación moderada.

En cambio, estos resultados son contrarios a los obtenidos en otras investigaciones, como es el caso de los autores De la Cruz y Ramírez (2021),

quienes en su estudio de correlación de ambas variables antes mencionadas, obtuvieron un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.708 ( $r = 0.708$ ), siendo esta una correlación Alta; y también es contrario a los resultados obtenidos por los autores Felipe et al. (2018), quienes en un estudio de correlación para ambas variables obtuvieron un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.801 ( $r = 0.801$ ), siendo esta una correlación muy alta.

En cuanto a lo referido sobre la hipótesis específica 1 (HE1) de investigación con los resultados obtenidos en esta investigación se destaca: el valor de p igual a 0.029 (p menor a 0.05) y el coeficiente de Rho Spearman con un resultado equivalente a 0.304, se puede afirmar que hay existencia suficiente de una correlación significativa baja entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos hospitales de Huaral, 2023. Este resultado es contrario al obtenido por Arévalo et al. (2021), quienes obtuvieron un p igual a 0.083 (p mayor a 0.05) y un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.160 ( $r = 0.160$ ), encontrando dicho autor que no existía correlación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral.

Mientras que este resultado guarda similitud al obtenido por Marchan (2022), quien obtuvo un p igual a 0.022 (p menor a 0.05) y un Rho en coeficiente de Spearman de valor 0.418 ( $r = 0.418$ ), encontrando dicha autora que existía una correlación significativa moderada entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral.

En cuanto a lo referido sobre la hipótesis específica 2 (HE2) de investigación con los resultados obtenidos en esta investigación se destaca: el valor de p igual a 0.017 (p menor a 0.05) y el coeficiente de Rho Spearman con un resultado equivalente a 0.330, se puede afirmar que hay existencia suficiente de una correlación significativa baja entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos hospitales de Huaral, 2023. Este resultado es ligeramente similar al obtenido por Arévalo et al. (2021), quienes obtuvieron un p igual a 0.00 (p menor a 0.05) y un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.434 ( $r = 0.434$ ), encontrando dicho autor que existía correlación significativa moderada entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral.



Mientras que el margen de similitud al resultado obtenido por Marchan (2022) se aleja en un rango, pues la autora obtuvo un p igual a 0.004 (p menor a 0.05) y un Rho en coeficiente de Spearman de valor 0.509 ( $r=0.509$ ), encontrando dicha autora que existía una correlación significativa moderada entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral.

En cuanto a lo referido sobre la hipótesis específica 3 (HE3) de investigación con los resultados obtenidos en investigación se destaca: el valor de p igual a 0.016 (p menor a 0.05) y el coeficiente de Rho Spearman con un resultado equivalente a 0.333, se puede afirmar que hay existencia suficiente de una correlación significativa baja entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos hospitales de Huaral, 2023. Este resultado es concordante con el obtenido por Arévalo et al. (2021), quienes obtuvieron un p igual a 0.001 (p menor a 0.05) y un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.296 ( $r = 0.296$ ), encontrando dicho autor que existía una correlación significativa igualmente baja entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral.

Mientras que el margen de similitud al resultado obtenido por Marchan (2022) se aleja en un rango, pues la autora obtuvo un p igual a 0.012 (p menor a 0.05) y un Rho en coeficiente de Spearman de valor 0.453 ( $r=0.453$ ), encontrando dicha autora que existía una correlación significativa moderada entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral.

En cuanto a lo referido sobre la hipótesis específica 4 (HE4) de investigación con los resultados obtenidos en investigación se destaca: el valor de p igual a 0.054 (p mayor a 0.05) y el coeficiente de Rho Spearman con un resultado equivalente a 0,269; se puede afirmar que no hay existencia suficiente de una correlación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos hospitales de Huaral, 2023. Este resultado es contrario al resultado obtenido por Arévalo et al. (2021), quienes obtuvieron un p igual a 0.000 (p menor a 0.05) y un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.700 ( $r = 0.700$ ), encontrando dicho autor que existía correlación significativa alta entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral.

Del mismo modo, el resultado es contrario al hallado por Marchan (2022), pues la autora obtuvo un p igual a 0.020 (p menor a 0.05) y un Rho en coeficiente de

Spearman de valor 0.423 ( $r = 0.423$ ), encontrando dicha autora que existía una correlación significativa moderada entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral.

En cuanto a lo referido sobre la hipótesis específica 5 (HE5) de investigación con los resultados obtenidos en investigación se destaca: el valor de  $p$  igual a 0.034 ( $p$  menor a 0.05) y el coeficiente de Rho Spearman con un resultado equivalente a 0,295; se puede afirmar que hay existencia suficiente de una correlación significativa baja entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos hospitales de Huaral, 2023. Este resultado es contrario al resultado obtenido por Arévalo et al. (2021), quienes obtuvieron un  $p$  igual a 0.000 ( $p$  menor a 0.05) y un Rho en el coeficiente de Pearson de valor 0.652 ( $r = 0.652$ ), encontrando dicho autor que existía una correlación de carácter significativo y además alto entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral.

Mientras que el resultado obtenido es similar al hallado por Marchan (2022), pues la autora obtuvo un  $p$  igual a 0.046 ( $p$  menor a 0.05) y un Rho en coeficiente de Spearman de valor 0.367 ( $r = 0.367$ ), encontrando dicha autora que existía una correlación significativa baja entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral.

## VI. CONCLUSIONES

**Primero:** luego de los resultados obtenidos, el investigador concluye que el clima organizacional influye de forma significativa sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023; al encontrarse como resultado un nivel de significancia  $p$  igual 0.016 ( $p < 0.05$ ) y, además esta influencia es positiva baja al tener un Rho de Spearman igual 0.332 ( $r = 0.332$ ).

**Segundo:** luego de los resultados obtenidos, el investigador concluye que la dimensión autorrealización si influye de forma significativa sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023; al encontrarse como resultado un nivel de significancia  $p$  igual 0.029 ( $p < 0.05$ ) y, además esta influencia es positiva baja al tener un Rho de Spearman igual 0.304 ( $r = 0.304$ ).

**Tercero:** luego de los resultados obtenidos, el investigador concluye que la dimensión involucramiento laboral si influye de forma significativa sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023; al encontrarse como resultado un nivel de significancia  $p$  igual 0.017 ( $p < 0.05$ ) y, además esta influencia es positiva baja al tener un Rho de Spearman igual 0.330 ( $r = 0.330$ ).

**Cuarto:** luego de los resultados obtenidos, el investigador concluye que la dimensión supervisión si influye de forma significativa sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023; al encontrarse como resultado un nivel de significancia  $p$  igual 0.016 ( $p < 0.05$ ) y, además esta influencia es positiva baja al tener un Rho de Spearman igual 0.333 ( $r = 0.333$ ).

**Quinto:** luego de los resultados obtenidos, el investigador llega a la inferencia de que la dimensión comunicación no influye de forma significativamente sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023; pues se encuentra como resultado un nivel de significancia  $p$  igual 0.054 ( $p > 0.05$ ).

**Sexto:** luego de los resultados obtenidos, el investigador concluye que la dimensión condiciones laborales si influye de forma significativa sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023; al encontrarse como resultado un nivel de significancia  $p$  igual 0.034 ( $p < 0.05$ ) y, además esta influencia es positiva baja al tener un Rho de Spearman igual 0.295 ( $r = 0.295$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

Si bien la investigación en el campo de las ciencias médicas es importante para el debido tratamiento, recuperación y rehabilitación del paciente; no se debe dejar de lado las investigaciones en el campo de la administración de los servicios de salud, en especial todo aquello relacionado a la administración del recurso humano en salud; pues este es el nexo entre el paciente y el sistema de salud, y es quien tiene en sus manos la ejecución de procedimientos y estrategias; por ende se recomienda continuar con la ejecución de más proyectos de investigación que aborden la temática del liderazgo y dirección, la motivación y superación, la cultura organizacional, clima organizacional, satisfacción laboral, etc. y demás factores relacionados a los recursos humanos en salud. Ante ello, el investigador plantea las siguientes recomendaciones:

**Primero:** los resultados demuestran que el clima organizacional ejerce influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. Ante ello el investigador considera que las autoridades y profesionales con la capacidad de gestión y toma de decisión deben implementar programas continuos de evaluación que consideraren las opiniones, inquietudes y sugerencias de los recursos humanos en salud que directamente tienen contacto con el usuario interno y externo, sobre todo aquellos que laboran en los servicios de laboratorio; pues esto representa una oportunidad para recoger información de primera instancia que permite apreciar las deficiencias estructurales, de equipamiento, de organización y demás de las cuales se puede estar adoleciendo y que resultan imperiosas de subsanar para poder brindar una mejor atención al usuario.

**Segundo:** los resultados demuestran que la dimensión autorrealización ejerce influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. Ante ello el investigador considera que se deben aumentar esfuerzos en estos servicios así como en cualquier otros servicio, departamento o dependencia con la finalidad de brindar oportunidades que le permitan al personal capacitarse continuamente y mejorar

sus capacidades a través del otorgamiento de becas y la flexibilización de horarios para llevar programas de especialización, posgrados y demás estudios que permitan que el personal alcance su máxima realización personal, académica y profesional, y que esto se traduzca en una mejor atención al usuario.

**Tercero:** los resultados demuestran que la dimensión involucramiento laboral influye significativamente sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. Ante ello el investigador considera que se deben aumentar esfuerzos en estos estos servicios, así como en cualquier otros servicio, departamento o dependencia con el propósito de socializar la misión y visión del establecimiento, y así cada uno de los colaboradores interioricen estos conceptos, que los adopten como propios y que entiendan que estos les permitirán a ellos alcanzar sus propios objetivos particulares. Además, se debe fomentar la convivencia, el intercambio de ideas, la participación en actividades de recreación y el aprovechamiento de momentos de ocio; todo ello permitirá que el personal alcance mejores niveles de motivación y participación, lo cual se traducirá en una mejor atención al usuario.

**Cuarto:** los resultados demuestran que la dimensión supervisión ejerce influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. Ante ello el investigador considera que se deben aumentar esfuerzos en estos estos servicios así como en cualquier otros servicio, departamento o dependencia con la finalidad de implementar efectivamente un programa de supervisión continua de la calidad, que no se centre únicamente en la actividad de supervisión, sino que tenga toda una planificación que incluya la medición de conocimientos previos, capacitación continua, la evaluación de conocimientos y capacidades post capacitación y acciones correctivas y fortalecimiento según los resultados. Los trabajadores y gestores deben aprender a ver a la supervisión no como un castigo hacia al trabajador, sino como una oportunidad de mejora continua que se traducirá en la mejor atención al usuario.

**Quinto:** los resultados demuestran que la dimensión comunicación no ejerce influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. Ante ello el investigador

considera que el margen estadístico para considerar la existencia de correlación o no entre los elementos ha sido muy bajo, por lo tanto, a pesar del resultado obtenido, se recomienda aumentar los esfuerzos en estos servicios, así como en cualquier otro servicio, departamento o dependencia con la finalidad de mejorar el flujo de comunicación entre colaboradores de la misma jerarquía, así como en colaboradores de diferente jerarquía en el sentido ascendente y descendente; de modo que se brinde la debida información para la ejecución de tareas y la consecución de metas. Dicha comunicación debe ser no solo asertiva, sino que además debe contar con características como el respeto al compañero y a la jerarquía, la empatía hacia el estado emocional del compañero y la sinceridad para brindar consejos y la serenidad para realizar correcciones. Todo ello se traducirá en la mejor atención al usuario.

**Sexto:** los resultados demuestran que la dimensión condiciones laborales ejercen influencia de carácter significativo sobre la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. Ante ello el investigador considera que se deben aumentar esfuerzos en estos servicios, así como en cualquier otro servicio, departamento o dependencia con la finalidad de brindar las mejores condiciones para los trabajadores; estos pueden ir desde algo tan simple como brindar mobiliario básico de calidad (sillas y mesas ergonómicas pensadas para largas horas de trabajo), áreas y ambientes debidamente distribuidas que brinden el espacio necesario que la correcta realización de actividades, jornadas de trabajo flexibles y justas con el trabajador, el reconocimiento de los derechos laborales, etc.

Todo lo mencionado con anterioridad permitirá al trabajador, según considera el autor, estar plenamente conforme con las condiciones y el contexto que le brinda el centro de trabajo y ello se traducirá sin lugar a dudas, en una mejora sustancial en cuanto se refiere a la calidad y calidez de atención al usuario.

## REFERENCIAS

- Alba Barahona, R. J. (2021). *Plan Anual de Seguridad y Salud en el Trabajo del Hospital San Juan Bautista de Huaral y Red de Salud Huaral-Chancay 2021-2022*. Hospital Huaral y SBS. <https://www.hospitalhuaral.gob.pe/wp-content/uploads/2021/12/RSD-N%C2%B0301-2021-DIRESA.pdf>
- Araya-Salgado, M. y Medina-Giacomozzi, A. I. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2). <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v25n2/0122-0667-rmri-25-02-157.pdf>
- Arévalo-Barrera, M. J. C. U., Quiroz-Carhuatanta, M. S. J. y Delgado Bardales, J. M. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615–8654. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.943](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943)
- Barcelo, J. C. (2018, 07 de agosto). 7 factores que afectan al rendimiento laboral. *IMF Blog de Recursos Humanos*. Consultado el 02 de junio del 2023. <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/gestion-del-talento/7-factores-que-afectan-al-rendimiento-laboral/>
- Bastos F. Santos, Neusa María. (2021). *Clima organizacional: Pesquisa e diagnóstico*. Saint Paul Editora. [https://www.google.com.pe/books/edition/Clima\\_organizacional/ZnBKEAAAQBAJ?hl=es&qbpv=1&dq=Bastos+F.+Santos,+Neusa+Mar%C3%ADa.+\(2021\).+Clima+organizacional:+Pesquisa+e+diagn%C3%B3stico.+Saint+Paul+Editora&pg=PT3&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Clima_organizacional/ZnBKEAAAQBAJ?hl=es&qbpv=1&dq=Bastos+F.+Santos,+Neusa+Mar%C3%ADa.+(2021).+Clima+organizacional:+Pesquisa+e+diagn%C3%B3stico.+Saint+Paul+Editora&pg=PT3&printsec=frontcover)
- Calle-Campoverde, T. L. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en servidores públicos: una revisión de la literatura científica de los últimos 5 años (Trabajo de investigación)*. <https://hdl.handle.net/11537/25919>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. [https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion\\_de\\_recursos\\_humanos\\_-\\_chiavenato.pdf](https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf)



- COFIDE. (2019, 22 de abril). *Satisfacción laboral: guía para mejorarla*. Consultado el 13 de junio del 2023. <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- De la Cruz-Pérez, L. R., y Ramírez-Miranda, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Revista Científica Ágora*, 8(2), 47–52. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Del Ángel-Salazar, E. M., Fernández-Acosta, C. A., Santes-Bastián, M. C., Fernández-Sánchez, H., y Zepeta-Hernández, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Diario Gestión. (2018, 20 de agosto). *86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral*. Consultado el 01 de junio del 2023 <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estaria-dispuesto-renunciar-mal-clima-laboral-242095-noticia/>
- Donabedian, A. (2001). La Calidad de la Atención Médica. *Revista Calidad Asistencial*, 16, s29–s38. <https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La-Calidad-de-la-Atencion-Medica-Donabedian.pdf>
- Dubey, U. K. B. y Kothari, D. P. (2022). *Research Methodology: Techniques and Trends*. CRC Press. [https://www.google.com.pe/books/edition/Research\\_Methodology/C0dpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Dubey,+U.+K.+B.+y+Kothari,+D.+P.+\(2022\).+Research+Methodology:+Techniques+and+Trends.+CRC+Press.&pg=PR4&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology/C0dpEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Dubey,+U.+K.+B.+y+Kothari,+D.+P.+(2022).+Research+Methodology:+Techniques+and+Trends.+CRC+Press.&pg=PR4&printsec=frontcover)
- El Comercio. (2021, 18 de junio). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo, según encuesta*. Consultado el 01 de junio del 2023. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>

- Farah-Azaliney, B. M. A., Noorsuraya-Mohd, M., Farah-Adibah, B. I., Nishaalni, Mohd-Norazmi, B. N. (2021). A review of the job satisfaction theory for special education perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 5224-5228. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmat/article/view/6737/5553>
- Felipe-Bravo, G. M., Aguilar-Chávez, P. V., Becerra-Julca, A. E., Lara-Cieza, D., Jesús-Ramírez, G. D., y Zavaleta-Pesantes, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIÉND*O, 21(3), 369–374. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2017.041>
- Fisher, R., Ury, W., y Patton, B. M. (2018). *Sí de acuerdo!: como negociar sin ceder*. Vergara. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-sRNDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=Si%CC%81+de+acuerdo!%E2%80%AF:+como+negociar+sin+ceder.+&ots=uLmQy6C2R7&sig=LzEQPYZBM E82CFpavOfOSIsZVEg#v=onepage&q=Si%CC%81%20de%20acuerdo!%E2%80%AF%3A%20como%20negociar%20sin%20ceder.&f=false>
- Galindo-Domínguez, H. (2020). Estadística para no estadísticos: una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. 3 *Ciencias*. [https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica\\_para\\_no\\_estad%C3%ADsticos\\_una\\_g/ehXaDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Estad%C3%ADstica_para_no_estad%C3%ADsticos_una_g/ehXaDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)
- Gaviria-Rivera, J. I., y Lopez-Zapata, E. (2019). Transformational Leadership, Organizational Climate and Job Satisfaction in Work Teams. <https://www.um.edu.mt/library/oar/bitstream/123456789/47882/1/Transformational%20Leadership%2c%20Organizational%20Climate%20and%20Job%20Satisfaction%20in%20Work%20Teams.pdf>
- GESEME. (2022, 03 de agosto). Salud Laboral: Motivación como elemento clave en la salud de los empleados. Consultado el 01 de junio del 2023. <https://geseme.com/salud-laboral-motivacion-como-elemento-clave-en-la-salud-de-los-empleados/>
- Gupta, B. N, y Gupta, N. (2022). *Research Methodology* - SBPD Publications. [https://www.google.com.pe/books/edition/Research\\_Methodology\\_SBPD\\_Publications/XR9vEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1](https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology_SBPD_Publications/XR9vEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1)

- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, P. (1991). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
- Herzberg, F. (1993). *Motivation to Work* (1st ed.). Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9781315124827>
- Huaire-Inacio, E. J., Marquina-Luján, R. J., Horna-Calderón, V. E., Llanos-Miranda, N. LI., Herrea-Álvarez, Á. M., Rodríguez-Sosa, J. y Villamar-Romero, R. M. (2022). Tesis fácil: El arte de dominar el método científico. *Analéctica*.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Tesis\\_f%C3%A1cil\\_El\\_arte\\_de\\_dominar\\_el\\_m%C3%A9todo/PDJcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Tesis_f%C3%A1cil_El_arte_de_dominar_el_m%C3%A9todo/PDJcEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- International Bussines Machines. (2023). *IBM SPSS*. Consultado el 01 de junio de 2023. <https://www.ibm.com/products/spss-statistics>
- Internacional Organization for Standarization. (2005). *Número de referencia ISO 9000:2005 (traducción certificada) © ISO 2005*.  
[http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma\\_ISO\\_9000\\_2005.pdf](http://www.umc.edu.ve/pdf/calidad/normasISO/Norma_ISO_9000_2005.pdf)
- Jeet-Singh, T. y Kumar-Sahu, S. (2021). *Research Methodology*. SBPD Publications.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Research\\_Methodology\\_by\\_Shan\\_tanu\\_Kumar\\_S/VFY1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Kumar+Sahu,+Shantanu,+y+Jeet+Singh,+Tejinder.+\(2021\).+Research+Methodology.+SBPD+Publications.&pg=PA120&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology_by_Shan_tanu_Kumar_S/VFY1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Kumar+Sahu,+Shantanu,+y+Jeet+Singh,+Tejinder.+(2021).+Research+Methodology.+SBPD+Publications.&pg=PA120&printsec=frontcover)
- Kumar, R. (2019). *Research Methodology: A Step-by-Step Guide for Beginners*. SAGE Publications.
- Kumar-Singh, Y. y Kumar-Dubey, B. (2021). *Introduction of Research Methods and Publication Ethics*. Friends Publications.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Introduction\\_of\\_Research\\_Metho\\_ds\\_and\\_Pub/R0U1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Kumar+Singh,+Yatendra+y+Kumar+Dubey,+Bipin.+\(2021\).+Introduction+of+Research+Methods+and+Publication+Ethics.+Friends+Publications.&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Introduction_of_Research_Metho_ds_and_Pub/R0U1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Kumar+Singh,+Yatendra+y+Kumar+Dubey,+Bipin.+(2021).+Introduction+of+Research+Methods+and+Publication+Ethics.+Friends+Publications.&printsec=frontcover)

- Lakens, D. (2022). *Sample Size Justification*. Collabra: Psychology, 8(1).  
<https://doi.org/10.1525/collabra.33267>
- Marchan-Preciado, T. K. (2022). *Satisfacción laboral y clima organizacional en una institución educativa privada de Nuevo Chimbote, Ancash, 2022*. Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/102302>
- Martínez-Gonzales, M. A., Sánchez-Villegas, A., Toledo-Atucha, E. A. y Faulin-Fajardo, J. (2020). *Bioestadística Amigable*. Elsevier España, S. L. U.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/\\_/C8rSDwAAQBAJ?hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiq8M6CtMH\\_AhWWrpUCHWuGCI0Q7\\_IDegQIEhAF](https://www.google.com.pe/books/edition/_/C8rSDwAAQBAJ?hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiq8M6CtMH_AhWWrpUCHWuGCI0Q7_IDegQIEhAF)
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Díaz de Santos.  
<https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- Ministerio de salud. (1998). *Supervisión, Monitoreo y Evaluación*.  
<http://www.minsa.gob.pe>
- Ministerio de Salud. (2008). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
- Ministerio de Salud. (2020). *DOCUMENTO TÉCNICO “BASES CONCEPTUALES PARA EL EJERCICIO DE LA RECTORÍA SECTORIAL DEL MINISTERIO DE SALUD.”*  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5170.pdf>
- Mucha-Hospinal, L. F., Chamorro-Mejía, R., Oseda-Lazo, M. E., & Alania-Contreras, R. D. (2021). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. *Desafíos*, 12(1), 50–57.  
<https://doi.org/10.37711/desafios.2021.12.1.253>
- Ochoa-Sangrador, C. (2019). *DISEÑO Y ANÁLISIS EN INVESTIGACIÓN*.  
[https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl\\_2019\\_libro\\_diseno\\_y\\_analisis\\_de\\_investigacion.pdf](https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf)

Okoli, I. E. (2018). *Organizational climate and job satisfaction among academic staff: Experience from selected private universities in Southeast Nigeria*. International Journal of Research in Business Studies and Management, 5(12), 36-48. <http://eprints.gouni.edu.ng/1280/1/4.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos; World Health Organization y World Bank Group. (2018). *Delivering Quality Health Services: A Global Imperative*. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/272465/9789241513906-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palma-Carrillo, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL-SPC Manual (1º Edición)*.

Palma-Carrillo, S. (1999). "Elaboración y Validación de Escala SL-SPC en trabajadores de Lima Metropolitana (Clima Organizacional). *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Vol. IX, Nº 1".

Peña-Rivas, H. (2017). *Clima Organizacional: una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial (1era edición)*. <http://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/download/4/13/150-1?inline=1>

Pérez-Loya, A. I. y Vargas-Salgado, M. M. (2018). ¿Impacta el clima organizacional en la satisfacción laboral y compromiso afectivo? [http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica\\_4/2%20PEREZ\\_VARGAS.pdf](http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica_4/2%20PEREZ_VARGAS.pdf)

Ravinder, E. y Saraswathi, A. B. (2020). Literature Review Of Cronbachalphacoefficient (A) And Mcdonald's Omega Coefficient (Ω). *European Journal of Molecular & Clinical Medicine*, 7(6). [https://www.ejmcm.com/article\\_5612\\_e86a4b6645655177c978075a671af11f.pdf](https://www.ejmcm.com/article_5612_e86a4b6645655177c978075a671af11f.pdf)

Reguant-Álvarez, M., Vilà-Baños, R., & Torrado Fonseca, M. (2018). La relación entre dos variables según escala de medición con SPSS. *REIRE. Revista d'Innovació i Recerca En Educació*, 11 (2). <https://doi.org/10.1344/reire2018.11.221733>

- Riyanto, S. y Panggabean, M. (2020). The Impact of Leadership, Organizational Culture and Organizational Climate on Employee Job Satisfaction. In *4th International Conference on Management, Economics and Business (ICMEB 2019)* (pp. 28-36). <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200205.007>
- Robbins, S. P. y Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Pearson Prentice Hall. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf)
- Saha, I. y Paul, B. (2020). *Essentials of biostatistics & research methodology*. Academic Publishers. [https://www.google.com.pe/books/edition/ESSENTIALS\\_OF\\_BIOSTATISTICS\\_RESEARCH\\_MET/QUgEEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Saha,+Indranil+y+Paul,+Bobby.+\(2020\).+Essentials+of+biostatistics+%26+research+methodology.+Academic+Publishers.&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/ESSENTIALS_OF_BIOSTATISTICS_RESEARCH_MET/QUgEEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Saha,+Indranil+y+Paul,+Bobby.+(2020).+Essentials+of+biostatistics+%26+research+methodology.+Academic+Publishers.&printsec=frontcover)
- Sánchez-Villalobos, J. G. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud Chota, 2017*. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/3255>
- Sotelo-Asef, J. G y Arrieta-Díaz, D. (2018). El capital humano y su impacto en la calidad organizacional. *Universidad Juárez del Estado de Durango*. [https://www.google.com.pe/books/edition/El\\_capital\\_humano\\_y\\_su\\_impacto\\_en\\_la\\_cal/uB\\_LDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/El_capital_humano_y_su_impacto_en_la_cal/uB_LDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0)
- Spector, P. E. (2021). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. Wiley. [https://www.google.com.pe/books/edition/Industrial\\_and\\_Organizational\\_Psychology/bfuJuQAACAAJ?hl=es](https://www.google.com.pe/books/edition/Industrial_and_Organizational_Psychology/bfuJuQAACAAJ?hl=es)
- Thomas, C. G. (2021). *Research Methodology and Scientific Writing*. Springer International Publishing. [https://www.google.com.pe/books/edition/Research\\_Methodology\\_and\\_Scientific\\_Writ/UBwgEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Thomas,+C.+G.+\(2021\).+Research+Methodology+and+Scientific+Writing.+Springer+International+Publishing.&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Research_Methodology_and_Scientific_Writ/UBwgEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Thomas,+C.+G.+(2021).+Research+Methodology+and+Scientific+Writing.+Springer+International+Publishing.&printsec=frontcover)

- Topa-Cantisano, G. E., Moriano-León, J. A., Laguía-González, A., García-Ael, C., y Molero-Alonso, F. (2022). *Psicología de las Organizaciones*. Editorial Sanz y Torres, S. L.. [https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa\\_de\\_las\\_Organizaciones/8Cx1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=clima+organizacional&pg=PA92&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa_de_las_Organizaciones/8Cx1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=clima+organizacional&pg=PA92&printsec=frontcover)
- Vallejo-Calle, O. E. (2012). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad* (Primera edición). Corporación Universitaria de la Costa. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129–148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- World Health Organization. (2011). *Laboratory Quality Management System*. [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44665/9789241548274\\_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44665/9789241548274_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- World Health Organization. (2020, 20 de julio). *Quality health services*. Consultado el 01 de junio del 2023. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- World Health Organization (2022, 07 de noviembre). *Salud Ocupacional: la salud de los trabajadores*. Consultado el 08 de julio del 2023. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>

## ANEXOS

### Anexo1: Matriz de Operacionalización de las variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES						
Título: Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023						
Autor: Jorge Ulises Arauco Flores						
VARIABLES DE ESTUDIO	DE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES	ÍTEMES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Variable Independiente de Estudio:</b> Clima Organizacional		La definición conceptual para Clima Organizacional puede aproximarse a la definición dada por Spector (2021), quien menciona que esta es una percepción de carácter individual (clima percibido) o grupal (clima organizacional) en función al trabajo desempeñado y que guarda relación con factores como las políticas de la organización y el quehacer; que además contiene aspectos como la seguridad, diversidad, ética, innovación y el servicio.	La variable independiente se medirá con la escala de Likert haciendo uso del cuestionario a modo de instrumento de recolección de datos y de la encuesta como técnica de recolección de datos. Las cinco (5) dimensiones que conformarán a esta variable serán: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.	<b>Dimensión 1:</b> autorrealización	1, 6, 11, 16, 21, 25, 30, 34 y 41	1 = Nunca  2 = pocas veces  3 = a veces  4 = muchas veces  5 = siempre
				<b>Dimensión 2:</b> involucramiento laboral	2, 7, 12, 22, 26, 31, 35 y 42	
				<b>Dimensión 3:</b> supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 27, 32, 38 y 43	
				<b>Dimensión 4:</b> comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 28, 36, 39 y 44	
				<b>Dimensión 5:</b> condiciones laborales	5, 10, 15, 20, 29, 33, 37, 40 y 45	
<b>Variable Dependiente de Estudio:</b> Satisfacción laboral		La definición conceptual de Satisfacción Laboral puede aproximarse a la definición dada por Farah et ál. (2021) quienes menciona que esta se trata de una manifestación emocional de carácter positiva para el hombre, que se da producto tanto del esfuerzo destinado al cumplimiento de su labor, el éxito en la consecución de metas y todo aquello que rodea dicho proceso y que le permite o no disfrutar del mismo	La variable dependiente se medirá con la escala de Likert haciendo uso del cuestionario a modo de instrumento de recolección de datos y de la encuesta como técnica de recolección de datos. Las siete (7) dimensiones que conformarán a esta variable serán: condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones personales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad	<b>Dimensión 1:</b> Condiciones físicas y condiciones materiales	1, 13, 21, 28 y 32	1 = Nunca  2 = pocas veces  3 = a veces  4 = muchas veces  5 = siempre
				<b>Dimensión 2:</b> Beneficios laborales y remunerativos	2, 7, 14, 22 y 36	
				<b>Dimensión 3:</b> Políticas administrativas	8, 15, 17, 23, 33	
				<b>Dimensión 4:</b> Relaciones personales	3, 9, 16, 24	
				<b>Dimensión 5:</b> Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29 y 34	
				<b>Dimensión 6:</b> Desempeño laboral en la Satisfacción laboral	5, 11, 19, 26 y 30	
				<b>Dimensión 7:</b> Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31 y 35	



## Anexo 2: Instrumento de Recolección de datos

Hoja de Encuesta – Clima Organizacional						
Indicación: marque con una “x” solo una alternativa, según considere que ocurren las siguientes afirmaciones:						
	Pregunta	Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	Hay posibilidades de progresar en el servicio					
2	Se siente comprometido con el éxito del servicio					
3	Los jefes brindan orientación para superar las dificultades					
4	Hay información suficiente para cumplir con su función					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	Los jefes se interesan por el éxito de los trabajadores					
7	Cada trabajador se asegura de hacer bien su función					
8	Existe mejora continua en los procesos al interior del servicio					
9	En mi área, la información se brinda constantemente					
10	La función desempeñada se traduce en un reto constante					
11	Hay participación de los trabajadores para definir las metas del trabajo y como lograrlas					
12	Cada trabajador entiende su importancia para el éxito del servicio					
13	Las evaluaciones que se realizan en el trabajo ayudan a mejorar el desempeño de funciones					
14	En los grupos de trabajo existe una relación de respeto y confraternidad					

15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones por su cuenta para desempeñar sus funciones					
16	Se valora los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con el servicio					
18	Se recibe la capacitación necesaria para ejecutar las labores					
19	Existen suficientes medios de comunicación					
20	El grupo con el cual trabajo funciona como equipo coordinado					
21	Los jefes expresan reconocimiento por los logros alcanzados					
22	En mi área se trabaja mejor cada día					
23	Las responsabilidades de cada función son claras					
24	Es posible comunicarse con trabajadores de más jerarquía					
25	La función que desempeña le permite seguir aprendiendo y superarse					
26	Cumplir con sus tareas le permite desarrollarse personalmente					
27	Existe un sistema de monitoreo, control y supervisión de las tareas					
28	En el servicio, se afronta y superan las dificultades					
29	Existe buena administración de los recursos, equipos, instrumental, etc.					
30	Los jefes promueven la capacitación continua					

<b>31</b>	Cumplir con sus tareas le genera satisfacción y bienestar					
<b>32</b>	Existen normas y procedimientos para la ejecución de las funciones					
<b>33</b>	La remuneración que recibe es atractiva en comparación al ofrecido por otros centros laborales					
<b>34</b>	El servicio promueve el desarrollo de los trabajadores					
<b>35</b>	La calidad de atención brindada es motivo de orgullo para los trabajadores					
<b>36</b>	El jefe de servicio escucha las sugerencias que le hacen					
<b>37</b>	Los objetivos del trabajo se relacionan con la misión del servicio					
<b>38</b>	La función se realiza en base a procedimientos establecidos					
<b>39</b>	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas del servicio					
<b>40</b>	Se dispone de la debida tecnología que facilite el trabajo					
<b>41</b>	Se reconocen los logros en el trabajo					
<b>42</b>	Trabajar en el servicio es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
<b>43</b>	Existe trato justo en el servicio					
<b>44</b>	Se dan a conocer los avances y mejoras en las áreas del servicio					
<b>45</b>	La remuneración que recibe está acorde a la labor que desempeña y sus logros					

Iniciales: .....

Con firma reconozco haber sido informado de forma verbal por parte del autor del presente cuestionario sobre los objetivos, beneficios y riesgos de participar en la prueba piloto de su proyecto de investigación, así como acepto participar del mismo

.....

**Firma**

**Hoja de Encuesta Piloto – Satisfacción Laboral**

**Indicación: marque con una “x” solo una alternativa, según se encuentre de acuerdo con las expresiones que se exponen a continuación:**

	<b>Pregunta</b>	<b>Nunca</b>	<b>Pocas veces</b>	<b>Algunas veces</b>	<b>Muchas veces</b>	<b>Siempre</b>
<b>1</b>	1.-Mi área de trabajo me dificulta las labores					
<b>2</b>	2.-Mi sueldo es muy bajo considerando las funciones que desempeño					
<b>3</b>	3.-El ambiente de trabajo creado por mis compañeros me dificulta a desempeñar mis funciones					
<b>4</b>	4.-Siento que la función que desempeño va acorde a mi forma de ser					
<b>5</b>	5.-Mi función es tan importante como cualquier otra					
<b>6</b>	6.-Mis jefes demuestran ser incomprensivos					
<b>7</b>	7.-Me siento mal con la función que desempeño					
<b>8</b>	8.-Siento que recibo mal trato en el servicio					
<b>9</b>	9.-Me agrada trabajar junto a mis compañeros					
<b>10</b>	10.-Mi trabajo permite mi desarrollo personal					
<b>11</b>	11.-Me siento importante y útil con la función que desempeño					
<b>12</b>	12.-Mis jefes tienen buena disposición cuando realizo alguna consulta sobre el trabajo					
<b>13</b>	13.-Me siento disgustado en el ambiente de mi área de trabajo					
<b>14</b>	14.-Siento que sueldo que recibo es aceptable					
<b>15</b>	15.-Siento que me explotan en el trabajo					

16	16.-Prefiero apartarme de mis compañeros de trabajo					
17	17.-Mi disgusta horario de trabajo					
18	18.-Disfruto de las funciones que realizo					
19	19.-Siento que mis labores no tienen importancia					
20	20.-Llevarse bien con los jefes no ayuda a mejorar la calidad del trabajo					
21	21.-El trabajo me ofrece un ambiente físico con pocas comodidades					
22	22.-Mi trabajo me permite cubrir con mis expectativas económicas					
23	23.-Me resulta incómodo el rol y horario de trabajo					
24	24.-En mi grupo de trabajo se practica la solidaridad					
25	25.-Conseguir metas en el trabajo me hace sentir feliz					
26	26.-La función que desempeño en mi trabajo me aburre					
27	27.-Tengo una relación cordial con mis superiores					
28	28.-Puedo trabajar cómodamente en el ambiente físico de mi área de trabajo					
29	29.-Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	30.-Me gusta la función que desempeño					
31	31.-No me siento a gusto con el trato de mis jefes					
32	32.-Existen los materiales y equipamiento necesarios para desempeñar las funciones					

33	33.-No hay reconocimiento por trabajar más horas de las exigidas					
34	34.-Me siento bien conmigo mismo haciendo mis funciones					
35	35.-Mis jefes valoran el esfuerzo que realizo en el trabajo					
36	36.-Tengo que realizar trabajos en otro centro para cubrir mis necesidades económicas					

Iniciales: .....

Con firma reconozco haber sido informado de forma verbal por parte del autor del presente cuestionario sobre los objetivos, beneficios y riesgos de participar en la prueba piloto de su proyecto de investigación, así como acepto participar del mismo

.....

**Firma**

## **Anexo 3: Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado**

### **Consentimiento Informado**

Yo, Jorge Ulises Arauco Flores estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “Clima Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

#### **Propósito del estudio:**

El objetivo del presente estudio es precisar como el clima organizacional ejerce influencia sobre la satisfacción laboral del servicio de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de los Establecimientos de Salud correspondientes.

#### **Procedimiento:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de diez (10) minutos y se realizará en los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral; considerando que las respuestas anotadas serán codificadas y, por lo tanto, serán anónimas.
2. Leer atentamente las preguntas y marcar con una “X” la opción que le parezca conveniente, siendo las posibles respuestas: nunca, pocas veces, a veces, muchas veces y siempre.
3. Seleccione solo una opción, pues de encontrarse más de una opción marcada o alguna respuesta en blanco se deberá anular el cuestionario.

#### **Participación voluntaria:**

Usted como participante puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo:**

La participación en el presente estudio no representa riesgo o daño al participante. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios:**



La participación en el presente estudio no representa ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar directamente a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad:**

Los datos recolectados serán de carácter anónimo y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador: Jorge Ulises Arauco Flores con email: [jorgearaucof@gmail.com](mailto:jorgearaucof@gmail.com), y/o al docente Asesor: Luis Enrique Ramírez Calderón con email: [laramirezca71@ucvvirtual.edu.pe](mailto:laramirezca71@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Iniciales: .....

Firma: .....

Huaral, 08 de junio del 2023

Nota: Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## **Anexo 4: Matriz evaluación por juicio de expertos**

### **VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS**

Señor(a)(ita): Marilú Consuelo Ayala Crisóstomo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral en los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma



Nombre completo del tesista: Jorge Ulises Arauco Flores

DNI: 46727505

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Marilú Consuelo Ayala Crisóstomo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Servicio de Laboratorio Clínico Encargada del Área de Bioquímica Jefa del Servicio de Laboratorio Clínico
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital de Chancay y SBS
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X )
<b>DNI:</b>	16011439
<b>Firma del experto:</b>	

## 2. Evaluación del Clima Organizacional

### 2.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 2.2. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	SPC – CL
<b>Autor (a):</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Objetivo:</b>	Medir cuantitativamente el nivel de percepción de clima laboral en las organizaciones
<b>Administración:</b>	Individual o Colectiva/Formato físico o virtual
<b>Año:</b>	2004
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores con relación de dependencia laboral
<b>Dimensiones:</b>	Realización Personal Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones Laborales
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach: 0.970
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Muy desfavorable Desfavorable Medio Favorable Muy favorable
<b>Cantidad de ítems:</b>	45
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 – 15 minutos

### 2.3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Escala de Clima Organizacional SPC – CL" elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 2004 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## 2.4. Instrumento que mide la variable 01: Clima Organizacional

### Definición de la variable:

Según menciona Spector (2021), el Clima Organizacional es una percepción de carácter individual (clima percibido) o grupal (clima organizacional) en función al trabajo desempeñado y que guarda relación con factores como las políticas de la organización y el quehacer; que además contiene aspectos como la seguridad, diversidad, ética, innovación y el servicio.

### Dimensión 1: Realización Personal

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004) la realización personal, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del colaborador sobre la posibilidad que le brinda la labor que desempeña y el centro de trabajo de seguir creciendo personal y profesionalmente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

Hay posibilidades de progresar en el servicio	1.	4	4	4	
Los jefes se interesan por el éxito de los trabajadores	6.	4	4	4	
Hay participación de los trabajadores para definir las metas del trabajo y como lograrlas	11.	4	4	4	
Se valora los altos niveles de desempeño	16.	4	4	4	
Los jefes expresan reconocimiento por los logros alcanzados	21.	4	4	4	
La función que desempeña le permite seguir aprendiendo y superarse	25.	4	4	4	
Los jefes promueven la capacitación continua	30.	4	4	4	
El servicio promueve el desarrollo de los trabajadores	34.	4	4	4	
Se reconocen los logros en el trabajo	41.	4	4	4	

## Dimensión 2: Involucramiento Laboral

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), el involucramiento laboral, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del grado de motivación y compromiso hacia la institución, sus valores y objetivos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se siente comprometido con el éxito del servicio	2.	4	4	4	
Cada trabajador se asegura de hacer bien su función	7.	4	4	4	
Cada trabajador entiende su importancia para el éxito del servicio	12.	4	4	4	
Los trabajadores están comprometidos con el servicio	17.	4	4	4	
En mi área se trabaja mejor cada día	22.	4	4	4	
Cumplir con sus tareas le permite desarrollarse personalmente	26.	4	4	4	
Cumplir con sus tareas le genera satisfacción y bienestar	31.	4	4	4	
La calidad de atención brindado es motivo de orgullo para los trabajadores	35.	4	4	4	
Trabajar en el servicio es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	42.	4	4	4	

### Dimensión 3: Supervisión

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), la supervisión, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción el grado de orientación y apoyo brindado por los superiores y supervisores en el acompañamiento de las funciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los jefes brindan orientación para superar las dificultades	3.	4	4	4	
Existe mejora continua en los procesos al interior del servicio	8.	4	4	4	
Las evaluaciones que se realizan en el trabajo ayudan a mejorar el desempeño de funciones	13.	4	4	4	
Se recibe la capacitación necesaria para ejecutar las labores	18.	4	4	4	
Las responsabilidades de cada función son claras	23.	4	4	4	
Existe un sistema de monitoreo, control y supervisión de las tareas	27.	4	4	4	
Existen normas y procedimientos para la ejecución de las funciones	32.	4	4	4	
La función se realiza en base a procedimientos establecidos	38.	4	4	4	
Existe trato justo en el servicio	43.	4	4	4	

### Dimensión 4: Comunicación

Según Palma (2004), la comunicación, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del correcto flujo y administración información requerida para la realización de las funciones, teniendo presente la calidez, la simplicidad y la efectividad de la misma.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hay información suficiente para cumplir con su función	4.	4	4	4	
En mi área, la información se brinda constantemente	9.	4	4	4	
En los grupos de trabajo existe una relación de respeto y confraternidad	14.	4	4	4	
Existen suficientes medios de comunicación	19.	4	4	4	
Es posible comunicarse con trabajadores de más jerarquía	24.	4	4	4	
En el servicio, se afronta y superan las dificultades	28.	4	4	4	
El jefe de servicio escucha las sugerencias que le hacen	36.	4	4	4	
Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas del servicio	39.	4	4	4	
Se dan a conocer los avances y mejoras en las áreas del servicio	44.	4	4	4	

### Dimensión 5: Condiciones laborales

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), las condiciones laborales, representan a la dimensión que vendría a ser la percepción de la correcta designación por parte de la institución de materiales y beneficios económicos según la labor que desempeña el trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	5.	4	4	4	
La función desempeñada se traduce en un reto constante	10.	4	4	4	
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones por su cuenta para desempeñar sus funciones	15.	4	4	4	
El grupo con el cual trabajo funciona como equipo coordinado	20.	4	4	4	
Existe buena administración de los recursos, equipos, instrumental, etc.	29.	4	4	4	
La remuneración que recibe es atractiva en comparación al ofrecido por otros centros laborales	33.	4	4	4	
Los objetivos del trabajo se relacionan con la misión del servicio	37.	4	4	4	
Se dispone de la debida tecnología que facilite el trabajo	40.	4	4	4	
La remuneración que recibe está acorde a la labor que desempeña y sus logros	45.	4	4	4	

### 3. Evaluación de la Satisfacción Laboral

#### 3.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3.2. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	SPC – SL
<b>Autor (a):</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Objetivo:</b>	Medir cuantitativamente el nivel de percepción de la satisfacción laboral en las organizaciones
<b>Administración:</b>	Individual o Colectiva/Formato físico o virtual
<b>Año:</b>	1999
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores con relación de dependencia laboral
<b>Dimensiones:</b>	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas Administrativas Relaciones Sociales
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach: 0.854
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Muy Insatisfecho insatisfecho Medio Satisfecho Muy Satisfecho
<b>Cantidad de ítems:</b>	36
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 – 15 minutos

### 3.3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral SPC – SL” elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 1999 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### 3.4. Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Laboral

#### Definición de la variable:

Según menciona Spector (2021), el Clima Organizacional es una percepción de carácter individual (clima percibido) o grupal (clima organizacional) en función al trabajo desempeñado y que guarda relación con factores como las políticas de la organización y el quehacer; que además contiene aspectos como la seguridad, diversidad, ética, innovación y el servicio.

#### Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999) las condiciones físicas y/o materiales, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la infraestructura y equipamiento con el que cuenta el establecimiento donde se labora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mi área de trabajo me dificulta las labores	1.	4	4	4	



Me siento disgustado en el ambiente de mi área de trabajo	13.	4	4	4	
El trabajo me ofrece un ambiente físico con pocas comodidades	21.	4	4	4	
Puedo trabajar cómodamente en el ambiente físico de mi área de trabajo	28.	4	4	4	
Existen los materiales y equipamiento necesarios para desempeñar las funciones	32.	4	4	4	

### **Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos**

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), los beneficios laborales y/o remunerativos, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la compensación económica básica y agregada en función a la labor que desempeña.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mi sueldo es muy bajo considerando las funciones que desempeño	2.	4	4	4	
Me siento mal con la función que desempeño	7.	4	4	4	
Siento que el sueldo que recibo es aceptable	14.	4	4	4	
Mi trabajo me permite cubrir con mis expectativas económicas	22.	4	4	4	
Tengo que realizar trabajos en otro centro para cubrir mis necesidades económicas	36.	4	4	4	

### **Dimensión 3: Políticas Administrativas**

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), las políticas administrativas, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la normativa que rige al interior del centro de labores y que direcciona el correcto accionar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Siento que recibo mal trato en el servicio	8.	4	4	4	
Siento que me explotan en el trabajo	15.	4	4	4	
Mi disgusta mi rol y horario de trabajo	17.	4	4	4	
Me resulta incómodo el rol y horario de trabajo	23.	4	4	4	
No hay reconocimiento por trabajar más horas de las exigidas	33.	4	4	4	

### **Dimensión 4: Relaciones sociales**

Según Palma (1999), las relaciones sociales, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente al correcto, o no, desenvolvimiento de las interrelaciones entre iguales, subalternos y superiores en el centro de labores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ambiente de trabajo creado por mis compañeros me dificulta a desempeñar mis funciones	3.	4	4	4	
Me agrada trabajar junto a mis compañeros	9.	4	4	4	
Prefiero apartarme de mis compañeros de trabajo	16.	4	4	4	
En mi grupo de trabajo se practica la solidaridad	24.	4	4	4	

### Dimensión 5: Desarrollo Personal

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), el desarrollo personal, representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la posibilidad de ejecutar labores que recompensen su esfuerzo y superación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Siento que la función que desempeño va acorde a mi forma de ser	4.	4	4	4	
Mi trabajo permite mi desarrollo personal	10.	4	4	4	
Disfruto de las funciones que realizo	18.	4	4	4	
Conseguir metas en el trabajo me hace sentir feliz	25.	4	4	4	
Mi trabajo me hace sentir realizado	29.	4	4	4	
Me siento bien conmigo mismo haciendo mis funciones	34.	4	4	4	

### Dimensión 6: Desempeño de Tareas

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), el desempeño de tareas representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la percepción del trabajador del reconocimiento a su papel dentro de la organización en función a la labor que desempeña

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mi función es tan importante como el de los demás	5.	4	4	4	
Me siento importante y útil con la función que desempeño	11.	4	4	4	
Siento que mis labores no tienen importancia	19.	4	4	4	
La función que desempeño en el trabajo me aburre	26.	4	4	4	
Me gusta la función que desempeño	30.	4	4	4	

### Dimensión 7: Relación con la Autoridad

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), la relación con la autoridad, representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente al correcto establecimiento de relaciones con su superior, valorando si recibe asesoría, orientación, trato respetuoso, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					<b>Recomendaciones</b>
Mis jefes demuestran ser incomprensivos	5.	4	4	4	
Mis jefes tienen buena disposición cuando realizo alguna consulta sobre el trabajo	10.	4	4	4	
Llevarse bien con los jefes no ayuda a mejorar la calidad del trabajo	15.	4	4	4	
Tengo una relación cordial con mis superiores	20.	4	4	4	
No me siento a gusto con el trato de mis jefes	29.	4	4	4	
Mis jefes valoran el esfuerzo que realizo en el trabajo	33.	4	4	4	

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):      María del Carmen Ascasibar Andrade

Presente

Asunto:      Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral en los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente


Firma



Nombre completo del tesista: Jorge Ulises Arauco Flores

DNI: 46727505

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	María del Carmen Ascasibar Andrade
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )   Social ( )   Educativa ( )   Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Servicio de Radiología
<b>Institución donde labora:</b>	CAP II – EsSalud Huaral
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
<b>DNI:</b>	16006842
<b>Firma del experto:</b>	

## 2. Evaluación del Clima Organizacional

### 2.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 2.2. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	SPC – CL
<b>Autor (a):</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Objetivo:</b>	Medir cuantitativamente el nivel de percepción de clima laboral en las organizaciones
<b>Administración:</b>	Individual o Colectiva/Formato físico o virtual
<b>Año:</b>	2004
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores con relación de dependencia laboral
<b>Dimensiones:</b>	Realización Personal Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones Laborales
<b>Confiability:</b>	Alfa de Cronbach: 0.970
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Muy desfavorable Desfavorable Medio Favorable Muy favorable
<b>Cantidad de ítems:</b>	45
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 – 15 minutos

### 2.3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Escala de Clima Organizacional SPC – CL” elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 2004 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## 2.4. Instrumento que mide la variable 01: Clima Organizacional

### Definición de la variable:

Según menciona Spector (2021), el Clima Organizacional es una percepción de carácter individual (clima percibido) o grupal (clima organizacional) en función al trabajo desempeñado y que guarda relación con factores como las políticas de la organización y el quehacer; que además contiene aspectos como la seguridad, diversidad, ética, innovación y el servicio.

### Dimensión 1: Realización Personal

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004) la realización personal, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del colaborador sobre la posibilidad que le brinda la labor que desempeña y el centro de trabajo de seguir creciendo personal y profesionalmente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hay posibilidades de progresar en el servicio	1.	4	4	4	
Los jefes se interesan por el éxito de los trabajadores	6.	4	4	4	
Hay participación de los trabajadores para definir las metas del trabajo y como lograrlas	11.	4	4	4	

Se valora los altos niveles de desempeño	16.	4	4	4	
Los jefes expresan reconocimiento por los logros alcanzados	21.	4	4	4	
La función que desempeña le permite seguir aprendiendo y superarse	25.	4	4	4	
Los jefes promueven la capacitación continua	30.	4	4	4	
El servicio promueve el desarrollo de los trabajadores	34.	4	4	4	
Se reconocen los logros en el trabajo	41.	4	4	4	

## Dimensión 2: Involucramiento Laboral

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), el involucramiento laboral, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del grado de motivación y compromiso hacia la institución, sus valores y objetivos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se siente comprometido con el éxito del servicio	2.	4	4	4	
Cada trabajador se asegura de hacer bien su función	7.	4	4	4	
Cada trabajador entiende su importancia para el éxito del servicio	12.	4	4	4	
Los trabajadores están comprometidos con el servicio	17.	4	4	4	
En mi área se trabaja mejor cada día	22.	4	4	4	
Cumplir con sus tareas le permite desarrollarse personalmente	26.	4	4	4	
Cumplir con sus tareas le genera satisfacción y bienestar	31.	4	4	4	
La calidad de atención brindado es motivo de orgullo para los trabajadores	35.	4	4	4	
Trabajar en el servicio es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	42.	4	4	4	

## Dimensión 3: Supervisión

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), la supervisión, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción el grado de orientación y apoyo brindado por los superiores y supervisores en el acompañamiento de las funciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los jefes brindan orientación para superar las dificultades	3.	4	4	4	
Existe mejora continua en los procesos al interior del servicio	8.	4	4	4	
Las evaluaciones que se realizan en el trabajo ayudan a mejorar el desempeño de funciones	13.	4	4	4	
Se recibe la capacitación necesaria para ejecutar las labores	18.	4	4	4	
Las responsabilidades de cada función son claras	23.	4	4	4	
Existe un sistema de monitoreo, control y supervisión de las tareas	27.	4	4	4	

Existen normas y procedimientos para la ejecución de las funciones	32.	4	4	4	
La función se realiza en base a procedimientos establecidos	38.	4	4	4	
Existe trato justo en el servicio	43.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Comunicación

Según Palma (2004), la comunicación, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del correcto flujo y administración información requerida para la realización de las funciones, teniendo presente la calidez, la simplicidad y la efectividad de la misma.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hay información suficiente para cumplir con su función	4.	4	4	4	
En mi área, la información se brinda constantemente	9.	4	4	4	
En los grupos de trabajo existe una relación de respeto y confraternidad	14.	4	4	4	
Existen suficientes medios de comunicación	19.	4	4	4	
Es posible comunicarse con trabajadores de más jerarquía	24.	4	4	4	
En el servicio, se afronta y superan las dificultades	28.	4	4	4	
El jefe de servicio escucha las sugerencias que le hacen	36.	4	4	4	
Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas del servicio	39.	4	4	4	
Se dan a conocer los avances y mejoras en las áreas del servicio	44.	4	4	4	

#### Dimensión 5: Condiciones laborales

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), las condiciones laborales, representan a la dimensión que vendría a ser la percepción de la correcta designación por parte de la institución de materiales y beneficios económicos según la labor que desempeña el trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	5.	4	4	4	
La función desempeñada se traduce en un reto constante	10.	4	4	4	
Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones por su cuenta para desempeñar sus funciones	15.	4	4	4	
El grupo con el cual trabajo funciona como equipo coordinado	20.	4	4	4	
Existe buena administración de los recursos, equipos, instrumental, etc.	29.	4	4	4	
La remuneración que recibe es atractiva en comparación al ofrecido por otros centros laborales	33.	4	4	4	
Los objetivos del trabajo se relacionan con la misión del servicio	37.	4	4	4	
Se dispone de la debida tecnología que facilite el trabajo	40.	4	4	4	



La remuneración que recibe está acorde a la labor que desempeña y sus logros	45.	4	4	4	
--	-----	---	---	---	--

### 3. Evaluación de la Satisfacción Laboral

#### 3.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3.2. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	SPC – SL
<b>Autor (a):</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Objetivo:</b>	Medir cuantitativamente el nivel de percepción de la satisfacción laboral en las organizaciones
<b>Administración:</b>	Individual o Colectiva/Formato físico o virtual
<b>Año:</b>	1999
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores con relación de dependencia laboral
<b>Dimensiones:</b>	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas Administrativas Relaciones Sociales
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach: 0.854
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Muy Insatisfecho insatisfecho Medio Satisfecho Muy Satisfecho
<b>Cantidad de ítems:</b>	36
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 – 15 minutos

#### 3.3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral SPC – SL” elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 1999 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### 3.4. Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Laboral

#### Definición de la variable:

Según menciona Spector (2021), el Clima Organizacional es una percepción de carácter individual (clima percibido) o grupal (clima organizacional) en función al trabajo desempeñado y que guarda relación con factores como las políticas de la organización y el quehacer; que además contiene aspectos como la seguridad, diversidad, ética, innovación y el servicio.

#### Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999) las condiciones físicas y/o materiales, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la infraestructura y equipamiento con el que cuenta el establecimiento donde se labora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mi área de trabajo me dificulta las labores	1.	4	4	4	
Me siento disgustado en el ambiente de mi área de trabajo	13.	4	4	4	
El trabajo me ofrece un ambiente físico con pocas comodidades	21.	4	4	4	
Puedo trabajar cómodamente en el ambiente físico de mi área de trabajo	28.	4	4	4	

Existen los materiales y equipamiento necesarios para desempeñar las funciones	32.	4	4	4	
--	-----	---	---	---	--

## Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), los beneficios laborales y/o remunerativos, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la compensación económica básica y agregada en función a la labor que desempeña.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mi sueldo es muy bajo considerando las funciones que desempeño	2.	4	4	4	
Me siento mal con la función que desempeño	7.	4	4	4	
Siento que el sueldo que recibo es aceptable	14.	4	4	4	
Mi trabajo me permite cubrir con mis expectativas económicas	22.	4	4	4	
Tengo que realizar trabajos en otro centro para cubrir mis necesidades económicas	36.	4	4	4	

## Dimensión 3: Políticas Administrativas

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), las políticas administrativas, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la normativa que rige al interior del centro de labores y que direcciona el correcto accionar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Siento que recibo mal trato en el servicio	8.	4	4	4	
Siento que me explotan en el trabajo	15.	4	4	4	
Mi disgusta mi rol y horario de trabajo	17.	4	4	4	
Me resulta incómodo el rol y horario de trabajo	23.	4	4	4	
No hay reconocimiento por trabajar más horas de las exigidas	33.	4	4	4	

## Dimensión 4: Relaciones sociales

Según Palma (1999), las relaciones sociales, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente al correcto, o no, desenvolvimiento de las interrelaciones entre iguales, subalternos y superiores en el centro de labores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ambiente de trabajo creado por mis compañeros me dificulta a desempeñar mis funciones	3.	4	4	4	
Me agrada trabajar junto a mis compañeros	9.	4	4	4	
Prefiero apartarme de mis compañeros de trabajo	16.	4	4	4	
En mi grupo de trabajo se practica la solidaridad	24.	4	4	4	

### **Dimensión 5: Desarrollo Personal**

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), el desarrollo personal, representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la posibilidad de ejecutar labores que recompensen su esfuerzo y superación

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Siento que la función que desempeño va acorde a mi forma de ser	4.	4	4	4	
Mi trabajo permite mi desarrollo personal	10.	4	4	4	
Disfruto de las funciones que realizo	18.	4	4	4	
Conseguir metas en el trabajo me hace sentir feliz	25.	4	4	4	
Mi trabajo me hace sentir realizado	29.	4	4	4	
Me siento bien conmigo mismo haciendo mis funciones	34.	4	4	4	

### **Dimensión 6: Desempeño de Tareas**

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), el desempeño de tareas representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la percepción del trabajador del reconocimiento a su papel dentro de la organización en función a la labor que desempeña

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Mi función es tan importante como el de los demás	5.	4	4	4	
Me siento importante y útil con la función que desempeño	11.	4	4	4	
Siento que mis labores no tienen importancia	19.	4	4	4	
La función que desempeño en el trabajo me aburre	26.	4	4	4	
Me gusta la función que desempeño	30.	4	4	4	

### **Dimensión 7: Relación con la Autoridad**

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), la relación con la autoridad, representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente al correcto establecimiento de relaciones con su superior, valorando si recibe asesoría, orientación, trato respetuoso, etc.

<b>Indicadores</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Mis jefes demuestran ser incomprensivos	5.	4	4	4	
Mis jefes tienen buena disposición cuando	10.	4	4	4	

realizo alguna consulta sobre el trabajo					
Llevarse bien con los jefes no ayuda a mejorar la calidad del trabajo	15.	4	4	4	
Tengo una relación cordial con mis superiores	20.	4	4	4	
No me siento a gusto con el trato de mis jefes	29.	4	4	4	
Mis jefes valoran el esfuerzo que realizo en el trabajo	33.	4	4	4	

## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Luz Elizabeth Tanta Romero

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: "Clima Organizacional y su influencia en la Satisfacción Laboral en los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente




Firma

Nombre completo del tesista: Jorge Ulises Arauco Flores

DNI: 46727505

## 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Luz Elizabeth Tanta Romero
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional (X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Servicio de Radiología
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital de Chancay y SBS
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>DNI:</b>	43537122
<b>Firma del experto:</b>	

## 2. Evaluación del Clima Organizacional

### 2.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 2.2. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	SPC – CL
<b>Autor (a):</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Objetivo:</b>	Medir cuantitativamente el nivel de percepción de clima laboral en las organizaciones
<b>Administración:</b>	Individual o Colectiva/Formato físico o virtual
<b>Año:</b>	2004
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores con relación de dependencia laboral
<b>Dimensiones:</b>	Realización Personal Involucramiento Laboral Supervisión Comunicación Condiciones Laborales
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach: 0.970
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Muy desfavorable Desfavorable Medio Favorable Muy favorable
<b>Cantidad de ítems:</b>	45
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 – 15 minutos

### 2.3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Escala de Clima Organizacional SPC – CL” elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 2004 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

#### 2.4. Instrumento que mide la variable 01: Clima Organizacional

##### Definición de la variable:

Según menciona Spector (2021), el Clima Organizacional es una percepción de carácter individual (clima percibido) o grupal (clima organizacional) en función al trabajo desempeñado y que guarda relación con factores como las políticas de la organización y el quehacer; que además contiene aspectos como la seguridad, diversidad, ética, innovación y el servicio.

##### Dimensión 1: Realización Personal

Definición de la dimensión:



Según Palma (2004) la realización personal, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del colaborador sobre la posibilidad que le brinda la labor que desempeña y el centro de trabajo de seguir creciendo personal y profesionalmente

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hay posibilidades de progresar en el servicio	1.	4	4	4	
Los jefes se interesan por el éxito de los trabajadores	6.	4	4	4	
Hay participación de los trabajadores para definir las metas del trabajo y como lograrlas	11.	4	4	4	
Se valora los altos niveles de desempeño	16.	4	4	4	
Los jefes expresan reconocimiento por los logros alcanzados	21.	4	4	4	
La función que desempeña le permite seguir aprendiendo y superarse	25.	4	4	4	
Los jefes promueven la capacitación continua	30.	4	4	4	
El servicio promueve el desarrollo de los trabajadores	34.	4	4	4	
Se reconocen los logros en el trabajo	41.	4	4	4	

## Dimensión 2: Involucramiento Laboral

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), el involucramiento laboral, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del grado de motivación y compromiso hacia la institución, sus valores y objetivos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se siente comprometido con el éxito del servicio	2.	4	4	4	
Cada trabajador se asegura de hacer bien su función	7.	4	4	4	
Cada trabajador entiende su importancia para el éxito del servicio	12.	4	4	4	
Los trabajadores están comprometidos con el servicio	17.	4	4	4	
En mi área se trabaja mejor cada día	22.	4	4	4	
Cumplir con sus tareas le permite desarrollarse personalmente	26.	4	4	4	
Cumplir con sus tareas le genera satisfacción y bienestar	31.	4	4	4	
La calidad de atención brindado es motivo de orgullo para los trabajadores	35.	4	4	4	
Trabajar en el servicio es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	42.	4	4	4	

## Dimensión 3: Supervisión

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), la supervisión, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción el grado de orientación y apoyo brindado por los superiores y supervisores en al acompañamiento de las funciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los jefes brindan orientación para superar las dificultades	3.	4	4	4	
Existe mejora continua en los procesos al interior del servicio	8.	4	4	4	
Las evaluaciones que se realizan en el trabajo ayudan a mejorar el desempeño de funciones	13.	4	4	4	
Se recibe la capacitación necesaria para ejecutar las labores	18.	4	4	4	
Las responsabilidades de cada función son claras	23.	4	4	4	
Existe un sistema de monitoreo, control y supervisión de las tareas	27.	4	4	4	
Existen normas y procedimientos para la ejecución de las funciones	32.	4	4	4	
La función se realiza en base a procedimientos establecidos	38.	4	4	4	
Existe trato justo en el servicio	43.	4	4	4	

#### Dimensión 4: Comunicación

Según Palma (2004), la comunicación, es aquella dimensión que vendría a ser la percepción del correcto flujo y administración información requerida para la realización de las funciones, teniendo presente la calidez, la simplicidad y la efectividad de la misma.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Hay información suficiente para cumplir con su función	4.	4	4	4	
En mi área, la información se brinda constantemente	9.	4	4	4	
En los grupos de trabajo existe una relación de respeto y confraternidad	14.	4	4	4	
Existen suficientes medios de comunicación	19.	4	4	4	
Es posible comunicarse con trabajadores de más jerarquía	24.	4	4	4	
En el servicio, se afronta y superan las dificultades	28.	4	4	4	
El jefe de servicio escucha las sugerencias que le hacen	36.	4	4	4	
Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas del servicio	39.	4	4	4	
Se dan a conocer los avances y mejoras en las áreas del servicio	44.	4	4	4	

#### Dimensión 5: Condiciones laborales

Definición de la dimensión:

Según Palma (2004), las condiciones laborales, representan a la dimensión que vendría a ser la percepción de la correcta designación por parte de la institución de materiales y beneficios económicos según la labor que desempeña el trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los compañeros de trabajo cooperan entre sí	5.	4	4	4	
La función desempeñada se traduce en un reto constante	10.	4	4	4	

Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones por su cuenta para desempeñar sus funciones	15.	4	4	4	
El grupo con el cual trabajo funciona como equipo coordinado	20.	4	4	4	
Existe buena administración de los recursos, equipos, instrumental, etc.	29.	4	4	4	
La remuneración que recibe es atractiva en comparación al ofrecido por otros centros laborales	33.	4	4	4	
Los objetivos del trabajo se relacionan con la misión del servicio	37.	4	4	4	
Se dispone de la debida tecnología que facilite el trabajo	40.	4	4	4	
La remuneración que recibe está acorde a la labor que desempeña y sus logros	45.	4	4	4	

### 3. Evaluación de la Satisfacción Laboral

#### 3.1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3.2. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	SPC – SL
<b>Autor (a):</b>	Sonia Palma Carrillo
<b>Objetivo:</b>	Medir cuantitativamente el nivel de percepción de la satisfacción laboral en las organizaciones
<b>Administración:</b>	Individual o Colectiva/Formato físico o virtual
<b>Año:</b>	1999
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Trabajadores con relación de dependencia laboral
<b>Dimensiones:</b>	Condiciones físicas y/o materiales Beneficios laborales y/o remunerativos Políticas Administrativas Relaciones Sociales
<b>Confiabilidad:</b>	Alfa de Cronbach: 0.854
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	Muy Insatisfecho insatisfecho Medio Satisfecho Muy Satisfecho
<b>Cantidad de ítems:</b>	36
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 – 15 minutos

#### 3.3. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral SPC – SL” elaborado por Sonia Palma Carrillo en el año 1999 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### 3.4. Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción Laboral

#### Definición de la variable:

Según menciona Spector (2021), el Clima Organizacional es una percepción de carácter individual (clima percibido) o grupal (clima organizacional) en función al trabajo desempeñado y que guarda relación con factores como las políticas de la organización y el quehacer; que además contiene aspectos como la seguridad, diversidad, ética, innovación y el servicio.

#### Dimensión 1: Condiciones Físicas y/o Materiales

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999) las condiciones físicas y/o materiales, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la infraestructura y equipamiento con el que cuenta el establecimiento donde se labora.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mi área de trabajo me dificulta las labores	1.	4	4	4	
Me siento disgustado en el ambiente de mi área de trabajo	13.	4	4	4	
El trabajo me ofrece un ambiente físico con pocas comodidades	21.	4	4	4	
Puedo trabajar cómodamente en el ambiente físico de mi área de trabajo	28.	4	4	4	

Existen los materiales y equipamiento necesarios para desempeñar las funciones	32.	4	4	4	
--	-----	---	---	---	--

## Dimensión 2: Beneficios laborales y/o remunerativos

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), los beneficios laborales y/o remunerativos, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la compensación económica básica y agregada en función a la labor que desempeña.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mi sueldo es muy bajo considerando las funciones que desempeño	2.	4	4	4	
Me siento mal con la función que desempeño	7.	4	4	4	
Siento que el sueldo que recibo es aceptable	14.	4	4	4	
Mi trabajo me permite cubrir con mis expectativas económicas	22.	4	4	4	
Tengo que realizar trabajos en otro centro para cubrir mis necesidades económicas	36.	4	4	4	

## Dimensión 3: Políticas Administrativas

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), las políticas administrativas, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la normativa que rige al interior del centro de labores y que direcciona el correcto accionar.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Siento que recibo mal trato en el servicio	8.	4	4	4	
Siento que me explotan en el trabajo	15.	4	4	4	
Mi disgusta mi rol y horario de trabajo	17.	4	4	4	
Me resulta incómodo el rol y horario de trabajo	23.	4	4	4	
No hay reconocimiento por trabajar más horas de las exigidas	33.	4	4	4	

## Dimensión 4: Relaciones sociales

Según Palma (1999), las relaciones sociales, representan a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente al correcto, o no, desenvolvimiento de las interrelaciones entre iguales, subalternos y superiores en el centro de labores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El ambiente de trabajo creado por mis compañeros me dificulta a desempeñar mis funciones	3.	4	4	4	
Me agrada trabajar junto a mis compañeros	9.	4	4	4	
Prefiero apartarme de mis compañeros de trabajo	16.	4	4	4	
En mi grupo de trabajo se practica la solidaridad	24.	4	4	4	

## Dimensión 5: Desarrollo Personal

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), el desarrollo personal, representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la posibilidad de ejecutar labores que recompensen su esfuerzo y superación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Siento que la función que desempeño va acorde a mi forma de ser	4.	4	4	4	
Mi trabajo permite mi desarrollo personal	10.	4	4	4	
Disfruto de las funciones que realizo	18.	4	4	4	
Conseguir metas en el trabajo me hace sentir feliz	25.	4	4	4	
Mi trabajo me hace sentir realizado	29.	4	4	4	
Me siento bien conmigo mismo haciendo mis funciones	34.	4	4	4	

### Dimensión 6: Desempeño de Tareas

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), el desempeño de tareas representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente a la percepción del trabajador del reconocimiento a su papel dentro de la organización en función a la labor que desempeña

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mi función es tan importante como el de los demás	5.	4	4	4	
Me siento importante y útil con la función que desempeño	11.	4	4	4	
Siento que mis labores no tienen importancia	19.	4	4	4	
La función que desempeño en el trabajo me aburre	26.	4	4	4	
Me gusta la función que desempeño	30.	4	4	4	

### Dimensión 7: Relación con la Autoridad

Definición de la dimensión:

Según Palma (1999), la relación con la autoridad, representa a la dimensión que vendría a ser el grado de satisfacción frente al correcto establecimiento de relaciones con su superior, valorando si recibe asesoría, orientación, trato respetuoso, etc.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mis jefes demuestran ser incomprensivos	5.	4	4	4	
Mis jefes tienen buena disposición cuando realizo alguna consulta sobre el trabajo	10.	4	4	4	
Llevarse bien con los jefes no ayuda a mejorar la calidad del trabajo	15.	4	4	4	
Tengo una relación cordial con mis superiores	20.	4	4	4	

No me siento a gusto con el trato de mis jefes	29.	4	4	4	
Mis jefes valoran el esfuerzo que realizo en el trabajo	33.	4	4	4	

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ASCASIBAR ANDRADE, MARIA DEL CARMEN DNI 16006892	<b>MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD</b> Fecha de diploma: 04/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/04/2013 Fecha egreso: 17/01/2015	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN <i>PERU</i>
ASCASIBAR ANDRADE, MARIA DEL CARMEN DNI 16006892	<b>LICENCIADO EN TEC. MEDICA RADIOLOGIA</b> Fecha de diploma: 16/11/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ASCASIBAR ANDRADE, MARIA DEL CARMEN DNI 16006892	<b>BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA</b> Fecha de diploma: 26/07/1994 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ASCASIBAR ANDRADE, MARIA DEL CARMEN DNI 16006892	<b>LIC. TEC. MEDICA</b> Fecha de diploma: 16/11/1995 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
AYALA CRISOSTOMO, MARILÚ CONSUELO DNI 16011439	<b>MAESTRA EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN GESTIÓN HOSPITALARIA</b>  Fecha de diploma: 04/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 12/05/2014 Fecha egreso: 26/08/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
AYALA CRISOSTOMO, MARILU CONSUELO DNI 16011439	<b>BACHILLER EN TECNOLOGIA MEDICA</b>  Fecha de diploma: 06/06/2000 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
AYALA CRISOSTOMO, MARILU CONSUELO DNI 16011439	<b>LICENCIADO EN TECNOLOGIA MEDICA AREA DE LABORATORIO CLINICO Y ANATOMIA PATOLOGICA</b>  Fecha de diploma: 08/08/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>

TANTA ROMERO, LUZ ELIZABETH DNI 43537122	<b>MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD</b>  Fecha de diploma: 12/12/22 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
TANTA ROMERO, LUZ ELIZABETH DNI 43537122	<b>LICENCIADA TECNÓLOGO MÉDICO EN EL ÁREA DE RADIOLOGÍA</b>  Fecha de diploma: 23/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
TANTA ROMERO, LUZ ELIZABETH DNI 43537122	<b>BACHILLER EN TECNOLOGÍA MÉDICA</b>  Fecha de diploma: 28/03/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 03/04/2013 Fecha egreso: 21/12/2017	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>



## Anexo 5: Resultado de similitud del programa Turnitin.

The screenshot shows a web browser window with the URL `uvcv.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=2407544`. The page is from the ZUZUL platform (CLEMENTINA PLATAFORMA VIRTUAL). A modal window titled "Recibo digital" (Digital Receipt) is displayed in the center. The modal contains the Turnitin logo and the following information:

Este recibo confirma que Turnitin ha recibido tu trabajo. A continuación, encontrarás la información del recibo perteneciente a tu entrega.

Autor del envío	JORGE ULISES ARAUCO FLORES
Identificador del trabajo de Turnitin (Identificador de referencia)	2137740358
Título del Envío	segundo intento buscando el 15
Título de Tarea	TURNITIN SEMANA 17
Fecha del envío	27/07/23, 18:15

At the bottom right of the modal, there is a "Imprimir" (Print) button.

The screenshot shows the same web browser window. The modal is closed, and the main content area displays a table of submissions. The table has the following columns: Título, Fecha de inicio, Fecha Esperada, Fecha de publicación, and Puntos disponibles. Below the table, there is a "Refrescar Envíos" (Refresh Submissions) button and a list of individual submission details.

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
TURNITIN SEMANA 17 - Parte 1	25 jul 2023 - 20:55	10 ago 2023 - 20:55	10 ago 2023 - 20:55	100

Below the table, there is a "Refrescar Envíos" button and a list of submission details:

	Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	
Ver Recibo Digital	<a href="#">segundo intento buscando el 15</a>	2137740358	27/07/2023 18:15	15%		Entregar Trabajo



---

**Resumen de procesamiento de casos**

---

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

Alfa de Cronbach	N de elementos
.970	45

---

---

**Estadísticas de total de elemento**

---

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	136.60	771.516	.709	.969
P2	135.65	797.818	.430	.970
P3	136.85	779.292	.789	.969
P4	136.45	771.524	.747	.969
P5	136.95	776.787	.802	.969
P6	136.95	779.208	.705	.969
P7	136.20	786.274	.513	.970
P8	136.80	798.905	.469	.970
P9	136.85	790.871	.542	.970
P10	136.25	798.408	.304	.971
P11	137.05	781.418	.684	.970
P12	136.70	780.432	.687	.970
P13	136.85	781.292	.653	.970
P14	136.80	781.432	.568	.970
P15	136.75	779.776	.773	.969
P16	136.85	777.503	.771	.969
P17	136.55	772.261	.840	.969
P18	137.35	779.082	.716	.969
P19	136.75	778.303	.706	.969

P20	136.60	777.621	.867	.969
P21	137.35	780.450	.650	.970
P22	136.55	774.997	.705	.969
P23	136.30	788.432	.532	.970
P24	136.45	778.471	.629	.970
P25	136.20	776.695	.716	.969
P26	135.85	778.345	.754	.969
P27	137.15	773.187	.784	.969
P28	136.65	778.450	.668	.970
P29	137.00	782.000	.682	.970
P30	137.50	784.053	.747	.969
P31	135.45	787.418	.606	.970
P32	136.25	782.303	.553	.970
P33	136.70	790.958	.411	.971
P34	137.05	776.471	.837	.969
P35	136.45	786.682	.545	.970
P36	136.45	784.366	.448	.971
P37	136.60	780.884	.687	.970
P38	136.15	779.187	.673	.970
P39	136.75	787.566	.532	.970
P40	136.60	788.779	.616	.970
P41	137.05	781.524	.730	.969
P42	136.30	781.274	.599	.970
P43	136.70	777.274	.748	.969
P44	136.95	781.103	.669	.970
P45	136.75	796.618	.344	.971



---

**Resumen de procesamiento de casos**

---

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	20	100.0

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

---

**Estadísticas de fiabilidad**

---

**Alfa de Cronbach****N de elementos****.854****36**

---

---

**Estadísticas de total de elemento**

---

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	de Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	de Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	119.9000	183.884	.391	.849
p2	119.0000	193.474	.049	.859
p3	119.6500	185.608	.359	.850
p4	118.4500	186.576	.415	.849
p5	118.0500	184.997	.532	.847
p6	119.6000	180.147	.429	.848
p7	120.4500	191.103	.131	.856
p8	120.4500	193.208	.121	.855
p9	118.4000	184.358	.543	.847
p10	118.0000	183.263	.555	.846
p11	118.0500	182.155	.680	.844

---

p12	118.7000	186.537	.499	.848
p13	120.2000	194.168	.036	.858
p14	119.4500	178.576	.387	.850
p15	118.4500	179.208	.710	.843
p16	118.1000	184.726	.505	.848
p17	117.7500	191.987	.280	.852
p18	118.1000	192.516	.156	.854
p19	120.4500	179.945	.418	.849
p20	119.3500	181.924	.332	.852
p21	119.0500	184.892	.446	.848
p22	119.0000	178.737	.448	.848
p23	118.5500	191.734	.161	.855
p24	119.3000	184.642	.327	.851
p25	118.1500	179.818	.604	.844
p26	117.9000	185.989	.462	.849
p27	118.2500	188.197	.338	.851
p28	119.6000	200.674	-.232	.862
p29	118.1500	180.871	.711	.843
p30	117.9500	186.366	.501	.848
p31	120.3000	188.853	.361	.851
p32	119.5000	199.421	-.172	.861
p33	120.1000	174.621	.560	.844
p34	117.8500	186.134	.507	.848
p35	119.2000	189.221	.255	.853
p36	118.8500	183.292	.269	.855

## Anexo 7: Autorización de ejecución



**GOBIERNO REGIONAL DE LIMA**  
HOSPITAL HUARAL Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Dirección Ejecutiva	
Reg. Doc. N°	4484471
Reg. Exp. N°	2759831

Huaral, 26 de Mayo de 2023.

CARTA N° 064 -UE-407-RL-HH-SBS-DE/UADI-05-2023.

Lic. T.M.

**JORGE ULISES ARAUCO FLORES.**

PRESENTE.-

ASUNTO: Autorización Ejecución Proyecto de Investigación.

REF.: Exp. 2759831.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez en atención al expediente de la referencia, mediante el cual solicita autorización para ejecución de Proyecto de Investigación denominado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVICIOS DE LABORATORIO DE DOS HOSPITALES DE HUARAL, 2023".

Al respecto hago de su conocimiento que la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital "San Juan Bautista" Huaral, autoriza que se le brinde las facilidades para la recolección de datos correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo de usted expresando mi consideración y estima

Atentamente

GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE SALUD  
N° 407 - HOSPITAL HUARAL Y SBS  
MSc. Julia Cruz Amado  
C.M. 019848 - RNE 019848  
DIRECTOR EJECUTIVO



JDA/EWCM/ALBV/Cal  
cc. - Archivo



Código: 0008

**UNIDAD DE APOYO A LA DOCENCIA E INVESTIGACIÓN**  
**PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN**  
**CONSTANCIA DE APROBACIÓN Y AUTORIZACIÓN**

La Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación del Hospital de Chancay y Servicios Básicos de Salud "Dr. Hidalgo Atoche López", hace constar que el protocolo de investigación que se señala a continuación ha sido APROBADO y AUTORIZADO.

Título del estudio:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS SERVICIOS DE LABORATORIO DE DOS HOSPITALES DE HUARAL 2023**

Investigador:

- **JORGE ULISES ARAUCO FLORES.**

Para la aprobación y autorización, se ha considerado el cumplimiento de la estructura de investigación, pautas éticas en investigación, incluyendo el balance beneficio/riesgo y confidencialidad de los datos.

Cualquier modificación en los objetivos y metodología, debe ser informada a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.

El periodo de vigencia de la presente aprobación es de 12 meses: desde el 05/06/2023 hasta el 04/06/2024, debiendo solicitar la renovación con 30 días de anticipación.

Chancay, 05 de junio del 2023

  
GOBIERNO REGIONAL DE LIMA  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD  
HOSPITAL CHANCAY Y SERVICIOS BÁSICOS DE SALUD  
Lc. Adolfo Castro Mora  
Jefe de la Unidad de Apoyo a la  
Docencia e Investigación

Cc. Archivo



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----





## Anexo 9: Distribución de la Población y Muestra

<b>Grupo Ocupacional</b>	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Técnico de laboratorio</b>	25	14
<b>Lic. Tecnólogo Médico</b>	12	5
<b>Médico Patólogo Clínico</b>	0	3
<b>Sub Total</b>	37	22
<b>Total</b>	<b>59</b>	

Fuente: elaboración propia

<b>Muestra Teórica</b>	59
<b>Criterios de inclusión</b>	
Trabajadores de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023.	59
Trabajadores de los servicios de laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023 que den su consentimiento.	59
<b>Criterios de Exclusión</b>	
Trabajadores que ocupen cargos de jefatura	4
Trabajadores que se nieguen a participar	0
Trabajadores que hayan llenado de forma errónea o incompleta las encuestas	3
<b>Muestra Real</b>	<b>52</b>

Fuente: elaboración propia

## Anexo 10: Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima	.093	52	.200*	.978	52	.438
Organizacion al						
Satisfacción Laboral	.133	52	.022	.919	52	.002

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

a. Corrección de significación de Lilliefors



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE, 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 influencia en la Satisfacción Laboral de los servicios de Laboratorio de dos Hospitales de Huaral, 2023", cuyo autor es ARAUCO FLORES JORGE ULISES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 26 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE <b>DNI:</b> 06776978 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 09-08-2023 09:35:28

Código documento Trilce: TRI - 0621672