



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de
enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de
Huaraz, 2023**

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

AUTORA:

Palma Aparicio, Norma Yenny (orcid.org/0009-0001-9618-0290)

ASESORES:

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

A mis hijas, Valeria y Jazmín, por ser el motivo de seguir superándome y ser mis cómplices, a mis padres que siempre esperaron lo mejor de mí, a mi esposo Néstor por ser quien me animó a seguir adelante con mis estudios, a mis hermanos: Andrés, Ángel, Elmer, Miguel y Lourdes por creer siempre en mí y hacerme creer que puedo llegar a más en mi desarrollo profesional y personal.

Agradecimiento

A Dios que siempre está conmigo y me regala cada día de vida y salud, a mi herma Lourdes, a quien agradezco mil por todo su apoyo, por ser la mejor hermana del mundo, con la que cuento en los malos y buenos momentos y ser mi mayor soporte para concluir esta maestría y a los docentes de la UCV por guiarme.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación:	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Clima organizacional</i>	18
Tabla 2	<i>Clima organizacional y sus dimensiones</i>	19
Tabla 3	<i>Satisfacción laboral</i>	20
Tabla 4	<i>Satisfacción laboral y sus dimensiones</i>	21
Tabla 5	<i>Relación clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL)</i>	22
Tabla 6	<i>Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral</i>	23
Tabla 7	<i>Relación entre la estructura y la satisfacción laboral(SL)</i>	24
Tabla 8	<i>Relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral</i>	25
Tabla 9	<i>Relación entre la recompensa y la satisfacción laboral</i>	26
Tabla 10	<i>Relación entre las relaciones y la satisfacción laboral(S.L.)</i>	27
Tabla 11	<i>Relación entre el conflicto y la satisfacción laboral</i>	28

Resumen

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz 2023. En este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental de corte transversal, nivel correlacional y un método hipotético deductivo. Se utilizó un muestreo no probabilístico con un tamaño de muestra de 47 enfermeros. La recolección de datos se realizó mediante el uso de encuesta y un cuestionario para cada variable de forma digital. Los resultados obtenidos fueron: 61.7% de enfermeras consideró el clima organizacional como regular, la dimensión recompensa es mala para un 14.9%, la dimensión relaciones fue regular para un 68.1% y mala para el 14.9%. El 83% de enfermeras tenían una regular satisfacción laboral mientras que para el 4.3% fue mala. También se encontró que el 53.2% de enfermeros tenían regular satisfacción laboral con regular clima organizacional, mientras que para el 4.3% hubo buena satisfacción laboral con un clima organizacional regular. en general se halló una significancia de $p= 0.000$ ($p<0,05$) y un Rho Spearman $r=0.511$. Concluyendo que hay una correlación positiva de un grado moderado entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, enfermería.

Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the nursing staff in the emergency service of a hospital in Huaraz 2023. In this study, a quantitative approach was used, of a basic type, with a non-experimental cut-off design. cross-sectional, correlational level and a hypothetical deductive method. Non-probabilistic sampling was used with a sample size of 47 nurses. The data collection was carried out through the use of a survey and a questionnaire for each variable in a digital way. The results obtained were: 61.7% of nurses considered the organizational climate to be regular, the reward dimension was bad for 14.9%, the relationship dimension was regular for 68.1% and bad for 14.9%. 83% of nurses had regular job satisfaction while for 4.3% it was bad. It was also found that 53.2% of nurses had regular job satisfaction with a regular organizational climate, while for 4.3% there was good job satisfaction with a regular organizational climate. In general, a significance of $p= 0.000$ ($p<0.05$) and a Rho Spearman $r=0.511$ were found. Concluding that there is a positive correlation of a moderate degree between organizational climate and job satisfaction.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, nursing.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente clima organizacional y satisfacción laboral son temas esenciales en instituciones laborales nacional e internacionales, ya que estas mejoran su competitividad y productividad, eficiencia y eficacia al tener un clima organizacional apropiado el cual mejora la satisfacción laboral. La OPS y la OMS (1998). Define el clima organizacional como los caracteres estables de una entidad percibidas por sus miembros y que intervienen en sus comportamientos y actitudes, por ello la OPS y OMS formulan un instrumento de análisis de clima organizacional (citado por María & Pérez, 2013).

A nivel de latino américa los climas organizacionales corporativas se enfrentan a acelerados cambios económicos, políticos, tecnológicos, sociales y culturales que afectan el ambiente de trabajo, lo que se traduce en una disminución o falta de motivación de los empleados, desempeño laboral deficiente debido a la omisión de liderazgo, inestabilidad e insatisfacción en el lugar de trabajo, comunicación deficiente y bajo compromiso con la empresa u organización (Sumba et al., 2022). Un adecuado clima organizacional mejora la productividad de las instituciones, más aún si se pone interés en su personal al considerar su talento, brindarle una adecuada infraestructura, un salario adecuado, un sistema de comunicación adecuado, y un entorno laboral saludable en cuanto a relaciones interpersonales y manejo de conflictos, (Daza et al., 2021).

Para Fernández et al. (2019) el clima organizacional dentro de la salud pública mejora la gestión de los centros sanitarios, ya que se identifican atributos que favorecen al clima laboral del personal, como la motivación y desempeño que imperan en la satisfacción, compromiso, productividad y calidad de trabajo evidenciándose en la atención con calidad. La satisfacción laboral viene a ser la calificación subjetiva positiva de su entorno laboral de las personas (Duche & Rivera, 2019).

MINSA (2022) en julio del 2021 aplicó en el personal administrativo del Ministerio de salud una encuesta y determinó que su clima organizacional estaba por mejorar con un índice de 3.42 en satisfacción, Para Minsa (2008) clima organizacional está determinado por las ideas en común de los participantes de una institución en relación al trabajo, la parte física, relaciones interpersonales y las políticas. El clima

organizacional desde la salud pública beneficia al personal en su vida laboral. (Chiang et al, 2021).

Para un estudio internacional la satisfacción laboral entre las enfermeras está vinculada al entorno de trabajo, la competencia estructural, el compromiso organizacional, la responsabilidad profesional y el estrés laboral (Lu et al., 2019). La satisfacción laboral de la enfermera es baja tanto a nivel internacional y nacional, en algunos casos está relacionado con el clima organizacional. Es así que se observa insatisfacción en la dimensión condiciones de trabajo y un nivel promedio de insatisfacción laboral (Campos et al., 2019).

El ambiente de trabajo para las enfermeras del Perú no parece ser particularmente favorable debido a la complejidad de sus turnos, la fatiga física, necesidad de aumentar personal para dar respuesta a la necesidad del paciente, las políticas de salud. Estas consecuencias terminaran en fatiga, reducción de oportunidades de capacitación, estrés laboral y baja moral (Carrión et al., 2022). Pese a las inconsistencias del clima organizacional en cuanto a las remuneraciones, recompensa innovación y liderazgo, estas son remediadas con una adecuada cultura de seguridad que garantiza un fortalecimiento en el trabajo en equipo y aprendizaje organizacional (Ojeda et al., 2021).

La enfermera(o) es quien asume la responsabilidad del cuidado del usuario durante todas las etapas de vida, en los diferentes niveles de atención dentro de las falencias sobre todo en la parte estructural, de equipamiento, sistema de salud y clima organizacional, es así que las enfermeras(os) de emergencia de un hospital de Huaraz también afrontan estas dificultades y falencias, se sienten desmotivados, existe diferencia de salarios, condición laboral, la infraestructura no se abastece para la cantidad de paciente por otro lado tiene que lidiar con conflictos, del mismo personal, los pacientes y familiares, los cuales se van reflejar en su satisfacción laboral y por ende en su ejercicio profesional.

Ante esto el problema general enunciado fue, ¿Qué relación existe entre clima organizacional (V1) y satisfacción laboral (V2) del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?, los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre estructura y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?, ¿Qué

relación existe entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?.

De los otros problemas específicos tenemos: ¿Qué relación existe entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?, ¿Qué relación existe entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023? ¿Qué relación existe entre el conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?

La justificación teórica para esta investigación asentirá a que los gestores de esta institución revisen las teorías y busquen estrategias que mejoren la satisfacción laboral partiendo de la mejora del clima institucional. La Justificación práctica es significativa para el establecimiento de salud, ya que se dio a conocer el nivel de clima organizacional, y se determinó relación en cuanto a la satisfacción laboral que será de utilidad para el establecimiento, visto que basado a los resultados buscará soluciones que mejoren este aspecto.

La Justificación metodológica; se realizó la investigación con los colaboradores de la muestra en estudio, aplicando un diseño no experimental, enfoque cuantitativo, técnica encuesta y cuestionario como instrumento, a partir del cual se logró los resultados que en adelante servirán como base de nuevos estudios o proyectos de mejora que pueda implementar la institución para mejorar la satisfacción del trabajo con un buen ambiente institucional.

Del mismo modo se trazó el objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023. En lo específico nuestros objetivos fueron: Determinar la relación entre estructura y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; determinar la relación entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Determinar la relación entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; determinar la relación entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en

el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; determinar la relación entre el conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Como hipótesis general se consideró: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; del mismo modo las hipótesis específicas planteadas fueron: Existe relación entre estructura y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; existe relación entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Existe relación entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; existe relación entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; existe relación entre el conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Un trabajo de investigación, debe tener estudios, análisis y bases teóricas previas realizadas por diversos autores e ir fortaleciéndose de esta manera con el pasar del tiempo en ese sentido en Chile Araya y Medina (2020) indagaron por encontrar vinculo entre clima institucional y satisfacción por el trabajo realizaron exploración analítica con corte transversal y correlacional. En 110 colaboradores. Sus resultados revelaron que un 63,4% perciben un clima laboral regular y una satisfacción del trabajo del 60%. La correlación entre satisfacción laboral y confianza de clima institucional fue 0.66. Concluyendo que la satisfacción laboral es alta debido a la presencia de un buen clima organizacional.

Del Angel et al., (2020) México, en un estudio que analiza la conexión de cultura institucional y la satisfacción laboral. Usaron un método transversal analítico con una muestra de 182, aplicando en ellos 2 cuestionarios. Los resultados fueron: 56% consideró por mejorar y un 40.7% considero que el clima organizacional era satisfactorio, y en cuanto a la satisfacción en el trabajo un 46.2% considera que es muy satisfactorio. Concluyeron que entre sus variables existe una correlación positiva.

En Colombia Agudelo et al, (2020) estudiaron con el propósito de encontrar relación entre clima institucional y percepción de servicios sanitarios con un método cuantitativo, usó dos encuestas como instrumentos y una población de 483, hallaron como resultado un clima organizacional satisfactorio para los administrativos y medianamente satisfactorio para los asistenciales. 6,7% como promedio de percepción externa de calidad. Llegando a la conclusión de que se requiere mejorar la calidad de atención pese a un clima organizacional satisfactorio.

En Chile Chiang Vega et al. (2021) exploraron para alcanzar mejoras en el cuidado de los usuarios, incrementar su satisfacción y mejorar la satisfacción del mismo trabajador. Usaron como instrumento una encuesta que lo aplicaron en una muestra de 344, en un estudio cuantitativo transversal y correlacional. Sus resultados fueron: Satisfacción Laboral → Clima Institucional ($r=1.143$, $p = .000^{***}$), confianza interpersonal → Clima Organizacional ($r=0.021$, $p = .170$). concluyendo que un buen clima institucional afecta positivamente a la satisfacción en el trabajo.

En México, Baltazar et al. (2022) ejecutaron un estudio para hallar conexión entre la cultura institucional y satisfacción laboral. Usaron un método analítico correlacional en una muestra de 125 en quienes aplicaron el instrumento de encuesta. Su resultado fue 71% consistencia y 67% adaptabilidad para la primera variable. La satisfacción laboral 98% en motivación y 96% satisfacción alcanzaron nivel medio. Concluyen que hay correlación entre la variable estadísticamente significativa, una adecuada cultura empresarial influye en el desempeño laboral.

Por último, en Paraguay, Correa y Samudio (2023) tuvieron como objetivo la percepción de enfermería sobre el clima institucional utilizó un diseño observacional descriptivo con componente analítico. 106 personas respondieron la encuesta en línea de 80 elementos. Los resultados más consistentes son: la frecuencia de satisfacción fue de aproximadamente 50% para todas las dimensiones, mayor en liderazgo (57%) y menor en participación (44%). concluyó que la mayoría de las enfermeras se encuentran insatisfechas con el ambiente laboral.

Del mismo modo a nivel nacional Cartagena y Peña (2019) en su estudio cuyo fin fue establecer vínculo entre clima institucional y satisfacción laboral. Usó el enfoque cuantitativo correlacional con corte transversal, en una muestra de 63 personas, su instrumento fue 2 cuestionarios una de 34 preguntas y otra de 36 preguntas llegando a los siguientes resultados: 87.3% de las enfermeras consideraron por mejorar el 42.9% muestra una satisfacción laboral parcial. Concluyendo que existe poca correlación entre las variables examinadas.

Rodríguez (2019) efectuó una investigación en el EsSalud hospital I la esperanza para encontrar conexión entre satisfacción laboral y la cultura institucional. Usó el enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional en 50 colaboradores. En ellos se aplicó dos instrumentos uno de 50 preguntas y el otro de 36 los cuales reúnen los criterios de selección establecidos. Su conclusión fue que para el 78% es favorable el clima organizacional y para el 22% restante es desfavorable. En cuanto a la satisfacción laboral solo el 10% presenta insatisfacción mientras que el 90% presenta satisfacción laboral precisando que es significativa la conexión entre sus variables estudiadas.

Padilla, (2020) investigó con el intento de encontrar conexión entre clima institucional y satisfacción laboral con enfoque cuantitativo, uso 80 profesionales

como muestra y dos cuestionarios. Sus resultados fueron que el 91% del personal considera favorable al clima organizacional y un 96,3% se encuentra satisfecho con su condición laboral, estadísticamente tiene un $r=0.370$ ($p=0,001$), ultimando que hay una conexión positiva entre sus variables estudiadas.

Vitón (2021), realizó un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional para esclarecer la asociación entre los niveles de clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras neonatales. Realizó dos encuestas a 30 enfermeras. Los resultados mostraron que el 13% tenía una cultura organizacional baja y el 86,7% cultura organizacional media. El 13,3% tenía baja satisfacción laboral, 63,4% satisfacción moderada y el 23,3% tiene alta satisfacción laboral. El 63,4% tiene cultura institucional y satisfacción laboral moderada. Concluye que la asociación es significativa entre las variables con una probabilidad de 0,011 para 0,662

Jaimes & Pareja, (2021) en su estudio cuyo propósito fue encontrar enlace entre clima organizacional y satisfacción laboral, detectó que hay correlación positiva recta de 0,974 ($p=0,000$) entre sus variables, en una muestra de 105 en las que aplicó un estudio cuantitativo, usando un cuestionario de la encuesta.

Arévalo et al. (2021) realizaron una exploración cuantitativa, no experimental correlacional. Aplicó en 119 trabajadores dos encuestas llegando a los siguientes resultados: nivel promedio de clima organizacional para el 50,40%, mientras que para el 37% es desfavorable. Concluyeron que había una asociación moderadamente positiva entre satisfacción laboral y clima organizacional.

De la Cruz y Ramírez (2021) tuvieron la intención de esclarecer la asociación entre el clima institucional y satisfacción laboral de los enfermeros de centro quirúrgico. Con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo relacional transversal encuestaron a 75 enfermeras mediante dos cuestionarios. La correlación se halló mediante el Rho de Spearman con $r= 0.708$ entre ambas variables y una significancia al 99%. Además, el 25,3% presentan deterioro en la comunicación y un 21,3% están insatisfechos con su desempeño laboral. Ultimando que entre la variable 2 y la cultura organizacional existe una asociación estadísticamente significativa.

En su estudio, Contreras y Quiroz (2022) identificaron factores claves vinculados con el clima organizacional y satisfacción laboral. Utilizaron métodos cuantitativos,

observacionales, transversales en 77 trabajadores del Centro de Salud Metropolitano Tacna. Utilizando dos encuestas validadas por el MINSA, los investigadores encontraron que las variables estudiadas significativamente asociados, con un nivel de Rho de 0.853. Estadísticamente hablando, concluyeron que ambas variables están altamente vinculadas.

Zapata (2022) examina el vínculo del clima institucional y satisfacción en el empleo. Realizó estudios descriptivos correlativos, diseños transversales y aproximaciones cuantitativas. Encuestó a 46 profesionales utilizando dos instrumentos. Los resultados se determinaron mediante estadísticas de inferencia usando un nivel de confianza del 95%. Donde el 51,2% de los enfermeros calificó al clima organizacional como adecuada, el 45,7% en riesgo y el 2,2% inadecuada. De todos los encuestados, el 82,6 % informó una satisfacción laboral alta y el 17,4 % informó como moderada. Entre las variables, la fuerza de Rho fue de 0.9732 con 0.017 de significancia. Ante ello concluyeron en que hay una correspondencia significativa entre las variables.

Entre las teorías de clima institucional tenemos: La de Rensis Likert, también llamado teoría de los sistemas de organización establece como causa efecto a las variables del clima. Indica que la conducta de los empleados depende en cierta forma de conducta administrativa y las políticas organizacionales que perciben, por lo tanto, la impresión del ambiente laboral define el desempeño. (citado por Brunet, 1987).

Likert establece las siguientes variables: (1) Variables causales o independientes, que abarca a forma de tomar decisiones, estructura organizativa, actitudes y capacidades y actitudes e indica la evolución y resultado de la empresa, (2) Variables Intermedias que evalúan los caracteres de la el parte interno de la empresa, son: productividad, comunicación, motivación y determinación; (3) Variables Finales, o alcances de las anteriores (perdida, ganancia y productividad).

Según Rodríguez et al. (2017), Rensis Likert en su teoría organizacional considera las siguientes dimensiones: (1) Estilo de autoridad: forma de aplicar autoridad dentro de la entidad; (2) Esquema motivacional; (3) Comunicación: política de comunicación en la entidad; (4) Influencia: Método para alcanzar las metas; (5) Toma de decisión, (6) Procesos de planificación: Cómo definir las directrices y

objetivos; (7)Control; (8)Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento: El grado de relevancia de la planificación y fijación del objetivo a alcanzar.

Teoría de Litwin y Stringer (1968) pretende esclarecer atributos esenciales del comportamiento de las personas que trabajan en las instituciones a través del concepto de clima y motivación. Definen el clima como una fusión de rasgos del espacio laboral que son directa o indirectamente reguladas y percibidas por los empleados y que pueden reflejar su comportamiento y motivaciones. (citado por Cartagena y Peña, 2019)

Litwin y Stringer (1968) insta 9 dimensiones que intervendrían en el clima de una entidad e indican que están vinculadas con ciertas propiedades de la empresa (citado por Acosta & Venegas, 2010).

Estas dimensiones son: (1) Estructura, son las reglas, políticas, jerarquías y obligaciones; (2) Responsabilidad. Tener la capacidad de autonomía y cumplir con su trabajo siendo su propio jefe; (3) Recompensa. Estímulo al trabajo bien hecho; (4) Riesgo. Promoción de retos para conseguir los objetivos trazados; (5) Calor. Impresión de un ambiente laboral y social grato entre los trabajadores y directivos; (6) Apoyo. Solidaridad entre todos; (7) Estándares de desempeño. Regla de rendimiento; (8) Conflicto. Capacidad de solucionar problemas a partir de las opiniones; (9) Identidad. Sentimiento de pertenencia a la institución y que los objetivos personales se comparten con los objetivos institucionales (Iglesias & Torres, 2019).

Maslow (1954) en su teoría de jerarquía de necesidades, señala que, satisfecha una necesidad de orden inferior, esta deja de ser motivador, activándose de forma sosegada las necesidades del siguiente escalafón y pasa a ser el nuevo motivador hasta llegar a la cima (citado en Chiang et al. 2021).

La pirámide está organizada por jerarquías y se divide en cinco niveles teniendo en cuenta sus necesidades. (1) la primera jerarquía es la fisiológica: respiración, alimentación, (2) Seguridad: física, moral, familiar y de propiedad; (3) Afiliación: relaciones interpersonales; (4) Reconocimiento: considera la confianza, respeto y éxito; (5) Es la quinta jerarquía considerada la cima, tenemos a la moralidad, espontaneidad, creatividad, y resolución de problemas.

Herzberg (1968) teoría bifactorial o “Teoría de la motivación- Higiene” indica que la satisfacción laboral del individuo está atribuida a dos factores que son higiene y motivación. Según Herzberg, el factor que mueve verdaderamente y satisface al trabajador, se llama factor motivacional o intrínseco. Se refiere a logros, progresos y reconocimientos en el trabajo. Su existencia produce sensaciones de satisfacción.

El factor higiene, de mantenimientos o extrínseco. Se refiere a las particularidades de la empresa, como: políticas de la empresa, condiciones laborales, salario, supervisión, etc. Este factor no es origen de motivación para el trabajador; pero su mala administración, ocasionan insatisfacción en ellos. En caso de otorgar validez a esta teoría, los administradores deben proponer mejoramiento del contenido del trabajo (Madero, 2020).

Valor de Locke (1969-1976). Indica que la satisfacción laboral proviene de las metas personales y los logros laborales. La satisfacción laboral depende del significado y lo que se espera del centro laboral y que a la vez resguarde las necesidades de la persona (citado por, Cartagena y Peña, 2019).

El concepto de clima organizacional: Es definido como los caracteres percibidos del ambiente laboral por los elementos de una empresa y que contribuyen directamente en la conducta del personal. Chiavenato y Sapiro (2017)

Para Méndez (2006) la sociología da origen al clima organizacional. Esto es el resultado de cómo los individuos estructuran sus técnicas de interacción social y dónde los valores, el ambiente interno, actitudes y creencias son una influencia para los procesos.

El clima organizacional consta de dimensiones las cuales varían de acuerdo a las teorías y autores, para el presente estudio mencionaremos a cinco de las nueve dimensiones de Litwin y Stringer: Dimensión I: Estructura, se refiere a las reglas, políticas, jerarquías y obligaciones; Dimensión II: Responsabilidad que es tener la capacidad de autonomía y cumplir con su trabajo siendo su propio jefe; Dimensión III: Recompensa; estímulo al trabajo bien hecho; Dimensión IV: Relaciones interpersonales; es el calor, la impresión de un ambiente laboral y social grato entre los trabajadores y directivos. Dimensión V: Conflicto; capacidad de solucionar problemas a partir de las opiniones; de un mismo y de los demás (Iglesias & Torres, 2019).

Satisfacción laboral es definido como la percepción subjetiva de manera positiva y perjudicial que tiene el individuo de sus experiencias laborales; teniendo aspectos positivos como: salud mental, realización exitosa de trabajo y de manera negativa como deserción del trabajo y desmotivación (Sánchez & Sánchez, 2018).

Las dimensiones de satisfacción laboral tomado en cuenta para el presente estudio son las de Herzberg: Dimensión I: Intrínseco: o factor motivacional, se refiere a logros, progresos de la misma persona y reconocimientos en el trabajo. La existencia de esta dimensión produce sensaciones de satisfacción.

Dimensión II: Es el extrínseco denominado también el factor higiene, de mantenimientos: Se refiere a las particularidades de la empresa, como: políticas de la empresa, condiciones laborales, salario, supervisión, etc. (Madero, 2020).

La enfermería se encarga de brindar cuidados voluntarios a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, tanto enfermas como sanas, en diversos contextos. Esto implica promover la salud, prevenir enfermedades y cuidar a los enfermos, discapacitados y moribundos. Los enfermeros son cruciales en la atención a las personas y comunidades (OPS,2023).

La epistemología es el estudio del conocimiento, siendo ambas variables elementos básicos de la investigación científica, comenzamos por formular el problema, objetivos y la hipótesis y realizar comparaciones a partir de los resultados después de haber aplicado el método científico. En el panorama epistemológico, el clima organizacional puntualiza el carácter descriptivo de un ente y predispone en el comportamiento de los actores evaluados a través de prácticas, políticas y liderazgo organizacional, mientras la satisfacción por el empleo está influenciada principalmente por las interacciones entre el trabajador y las particularidades del entorno.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación fue cuantitativa, para Hernández y Mendoza (2018) el propósito de este enfoque es analizar los resultados estadísticos de ambas variables que fueron medidas para poder deducir las conclusiones procedentes de un análisis sistemático.

La investigación pura o básica para Arias (2021) es una investigación que servirá de base teórica para otros estudios y no da solución inmediata a los problemas.

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental fue el diseño, con corte transversal. El diseño es utilizado en el enfoque cuantitativo, para estudiar la veracidad de las Hipótesis formuladas (Hernández y Mendoza, 2018).

Para Araneda (2001) diseño de tesis es un tipo de plan de acción que se realiza para lograr los objetivos del trabajo de tesis.

Tendrá un nivel correlacional causal. Para Hernández y Mendoza (2018) una investigación correlacional causal determina si hay relación de dos o más variables dependiendo de la relación causa-efecto.

El método fue hipotético deductivo, pues las hipótesis vienen a ser el inicio de deducciones nuevas las que se verifican y que al hallar correspondencia indican la veracidad de la hipótesis de inicio (Rodríguez y Pérez, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

3.2.1. Variable

Se estudiarán dos:

Variable 1: Clima Organizacional

Variable 2: Satisfacción Laboral

3.2.2. Operacionalización de variables

Clima Organizacional: Variable Independiente: para Moscoco et al. (2021) Es la que no depende de otra variable, también considerada como efecto o variable endógena.

Definición conceptual: clima organizacional es definido por Chiavenato y Sapiro (2017) como los caracteres percibidos del ambiente laboral por los elementos de una empresa y que contribuyen directamente en la conducta del personal.

Definición operacional: La variable independiente fue valorada recopilando datos mediante una encuesta = técnica y uso de cuestionarios = instrumento. La variable tiene como dimensión: estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones y conflicto.

Indicadores: De las dimensiones mencionadas derivan los siguientes indicadores: funciones, políticas, responsabilidad, autonomía, reconocimiento, estímulo, solidaridad, comprensión, relaciones interpersonales, manejo de conflictos y acuerdos participativos.

Escala de medición: fue ordinal, ya que posee un orden jerárquico, (Ramos et al., 2020). En esta investigación utilizamos la escala de Likert con medición ordinal del 1 al 5 siendo: nunca, a veces, regularmente, casi siempre y siempre respectivamente.

Satisfacción laboral: Variable dependiente o consecuente también puede ser el efecto de la variable independiente (Morales, 2012).

Definición conceptual: Es la percepción subjetiva de manera positiva y perjudicial que tiene el individuo de sus experiencias laborales; teniendo aspectos positivos como: salud mental, realización exitosa de trabajo y de manera negativa como deserción del trabajo y desmotivación (Sánchez & Sánchez, 2018).

Definición operacional: La variable dependiente fue medida luego de obtener datos, mediante un cuestionario que fue el instrumento, con técnica de la encuesta. Las dimensiones de las variables son: intrínseca y extrínseca según la Teoría Bifactorial de Herzberg (1959).

Indicadores: Esta variable tendrá como indicadores Extrínsecos: Salario, condiciones laborales, factores sociales, supervisión; en intrínsecos: trabajo estimulante, logro y autorrealización, reconocimiento y responsabilidad.

Escala de medición: Se usó una medición ordinal de 1 al 5: en la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo, desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo con sus puntajes respectivos

Operacionalización de variable.

Se operacionalizaron las variables. (ver anexo N.º 1, 2 y 3)

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población: agrupación de cosas o individuos de quienes se quiere indagar algo durante la investigación (Lopez, 2004)

La población para esta investigación fue formada por 49 enfermeros.

Criterios de inclusión

- Licenciada en enfermería que pertenezcan a emergencia.
- Licenciadas en enfermería que aceptaran de manera voluntaria participar y firmar el consentimiento informado.
- Licenciados de enfermería nombrados y con contrato en modalidad CAS

Criterios de exclusión

- Profesionales de enfermería ajenas al servicio de emergencia.
- Licenciadas en enfermería con vacaciones durante el periodo de la investigación.
- Licenciadas en enfermería con contrato temporal y/o licencias del servicio.

3.3.2. Muestra: es un significativo y pequeño grupo de la población a quienes se les considera para el estudio (Bernal, 2014). La muestra fue el total de la población, pero se trabajó con 47 por exclusión 1 por vacaciones y 1 por licencia.

3.3.3. Muestreo: No toda la población puede formar parte del estudio por ello se aplicó el muestreo no probabilístico, se trabajará con los que cumplan los requisitos señalados (Hernández y Mendoza, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis: Licenciados de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se dispuso como técnica la encuesta, esta es una vía estandarizada de recolección de información oral o escrita de la muestra en estudio (Useche y otros, 2019) y como instrumento el cuestionario de Litwin y Stringen (1968) adaptado por autoría

propia para clima organizacional y Satisfacción Laboral de Herzberg (1959). (ver anexo N° 4).

Ficha técnica de Variable1

Nombre: Cuestionario S.L.
Autor: Litwin y Stringen (1968)
Adaptado por: Palma Aparicio Norma Yenny
Objetivo: Medir el nivel de clima organizacional
Items: 25
Baremo: Malo (25-58), Regular (59-92) y Bueno (93-125)

Ficha técnica de variable2

Nombre: Cuestionario S.L.
Autor: Herzberg (1959).
Adaptado por: Palma Aparicio Norma Yenny
Objetivo: Medir el nivel de satisfacción laboral
Items: 20
Baremo: Bueno (74-100), Regular (48-73) y malo (20-47)

3.4.1. Validez y confiabilidad de os instrumentos

Validez: Asegurar la validez de los instrumentos estableciendo los rasgos de aprendizaje a medir, regular y viabilizar su generalización.

Para la validación y aplicabilidad de los instrumentos y medir su claridad, coherencia y relevancia de ambos la evaluación de pertinencia de cada ítem se llevó a cabo a través de un juicio de expertos (ver Anexo N° 6) es importante que los expertos sean elegidos considerando su experiencia y dominio en el test (Medina et al., 2020).

Confiabilidad: busca la consistencia del instrumento y el grado de similitud entre los contextos del evaluado y evaluador (Manterola et al.,2018).

Por otro lado, la fiabilidad de los cuestionarios se efectuó con el Alfa de Cronbach que mide la precisión de las características del instrumento (Rodríguez y Reguant, 2020) mediante la prueba piloto en 11 participantes. (ver anexo N°13)

3.5. Procedimientos

Se realizó una serie de acciones que se refieren a continuación: se inició revisando estudios a nivel nacional e internacional, se consideró las esenciales teorías y definiciones de variables con el fin de sintetizar la operacionalización de las variables que permitieron crear cuestionarios validado por expertos y con una escala. También se requirió a las autoridades, la autorización oportuna para poder realizar la prueba piloto mediante el cuestionario y continuar con el desarrollo.

3.6. Método de análisis de datos

Acopiado los datos, se recurrió al programa Excel de Microsoft office para el análisis descriptivo, para el estadístico se aplicó el software SPSS versión 25, luego se presentó mediante tablas estadísticas con el fin de mostrar los datos recopilados en base a la aplicación de los cuestionarios.

Para los datos se valió de la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Las hipótesis planteadas se contrastaron utilizando pruebas de estadística inferencial, coeficiente de correlación de Spearman (Rho), esto mide el grado de relación entre dos variables (Mendivelso, 2022). donde se buscó la asociación

entre variables después se realizó el análisis a partir de los resultados hallados, se dio las conclusiones alcanzadas conjuntamente con las recomendaciones de estudio.

3.7. Aspectos éticos

Esta tesis contempla los principios éticos, caracterizados por valores éticos como integridad, transparencia y originalidad (Reyes et al., 2020) en tal sentido se consideró los derechos de los colaboradores avalando el tema de la confidencialidad y protegiendo el anonimato de la información alcanzada, los datos se manipularon con transparencia, respeto y responsabilidad del investigador, que se emplearon básicamente para intenciones académicas, y de investigación igualmente se avaló la singularidad mediante una declaración jurada, las bases

teóricas y conceptos fueron referenciados contemplando el estándar de redacción sugerido por la Universidad Cesar Vallejo, asimismo para evitar indicios de plagio se recurrió al software turnitin de acuerdo a las normativas de la universidad.

IV.RESULTADOS

Resultados Descriptivos

Tabla 1

Clima organizacional

	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Regular	29	61,7	61,7	61,7
Válido Bueno	18	38,3	38,3	100,0
total	47	100.00	100.0	

Fuente: Procesamiento de datos (PD) SPSS.

Según la tabla1, el 61,7% de encuestados indican que en el en el servicio de emergencia existe un clima organizacional regular y un 38,3% considera que el clima institucional es bueno.

Tabla 2*Clima organizacional y sus dimensiones*

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Estructura	0	0,0	17	36,2	30	63,8	47	100,0
Responsabilidad	0	0,0	3	6,4	44	93,6	47	100,0
Recompensa	7	14,9	35	74,5	5	10,6	47	100,0
Relaciones	7	14,9	32	68,1	8	17,0	47	100,0
Conflicto	6	12,8	29	61,7	12	25,5	47	100,0

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

De acuerdo a la tabla 2, tenemos los resultados de las dimensiones de la variable1, encontrando que el 63.2% de encuestados consideran como buena la dimensión estructura, y otro 36.2 como regular. 93,6% tiene buena responsabilidad. Referente a la dimensión recompensa es regular para un 74,5% y malo para un 14,9%; del mismo modo, las relaciones son percibidas como malas por un 14,9% y como regular para un 68,1% y por último la dimensión conflicto es malo para un 12,8% y regular para un 61,7%.

Tabla 3*Satisfacción laboral*

	Frecuencia	%	% acumulado
Válido	Malo	2	4,3
	Regular	39	83,0
	Bueno	6	12,8
	Total	47	100,0

Fuente: Procesamiento de datos SPSS

Conforme a la tabla3, el 83% de encuestados tienen regular satisfacción laboral, seguido de un 12,8% que percibe como buena S.L. y un 4,3% como malo. Podemos decir que la enfermera(os) de emergencia de un hospital de Huaraz tienen satisfacción laboral regular.

Tabla 4*Satisfacción laboral y sus dimensiones*

	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Extrínseco	7	14,9%	38	80,9%	2	4,3%	47	100,0%
Intrínseco	0	0,0%	15	31,9%	32	68,1%	47	100,0%

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Tabla 4, nos advierte los resultados en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral, el 80,9% considera como regular la dimensión extrínseca seguido de un 14,9% que lo considera como malo, en contrario a la dimensión intrínseca que es considerado como bueno por un 68,1% y regular por un 31,9%.

Análisis inferencial

4.1.1. Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk usada en muestras menores de 50 (Flores & Flores, 2021). Se usó esta prueba debido a que se consideró una muestra de 47 enfermeros. En vista que el valor p-valor es mayor a 0,05, confirmamos que la información sigue una normal distribución. (Ver anexo 8)

4.1.2. Prueba de hipótesis

4.1.2.1. Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

H1: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Tabla 5

Relación clima organizacional (CO) y satisfacción laboral (SL)

		SL			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
CO	Regular	Recuento	2	25	2	29
		% del total	4,3%	53,2%	4,3%	61,7%
	Bueno	Recuento	0	14	4	18
		% del total	0,0%	29,8%	8,5%	38,3%
Total	Recuento	2	39	6	47	
	% del total	4,3%	83,0%	12,8%	100,0%	

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Tabla 5 refleja los resultados entre la variable1 y variable2, demuestra que del 53,2% de la población considera que el clima organizacional y la satisfacción laboral es regular. En otro hallazgo, el 4,3% considera regular clima organizacional con buena satisfacción laboral.

Tabla 6*relación entre clima organizacional y satisfacción laboral*

		CO	SL
		1.000	,511**
	CO		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	47	47
Rho de Spearman			
	SL		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	47	47

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

Fuente: PD-SPSS

. La Tabla5, se evidencia un p-valor de 0,000. También tiene un nivel Rho positivo de $r = 0,511$. Se rechaza la H_0 , por lo que la Hipótesis alternativa es aceptada. Hay suficiente evidencia estadística para afirmar que la satisfacción laboral está correlacionada de manera moderada positiva con el clima organizacional.

4.1.2.2. Hipótesis específica1

Ho: No existe relación ente estructura y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

H1: Existe relación entre estructura y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Tabla 7

Relación entre estructura y satisfacción laboral (S.L.)

			ESTRUCTURA	SL
Rho de Spearman	ESTRUCTURA	Coefficiente de correlación	1.000	,160
		Sig. (bilateral)	.	,283
		N	47	47
	SL	Coefficiente de correlación	,160	1,000
Sig. (bilateral)		,283	.	
		N	47	47

Fuente: PD- SPSS.

Como se ve en la tabla 7, de acuerdo al Rho se obtuvo una p - valor es $0,283 > 0.05$ y $r = 0,160$, de acuerdo al valor de r interpretamos que hay una correlación positiva muy baja, con la que se acepta la Ho. indicando que, la satisfacción laboral no está conectada con la estructura, pues a medida que la estructura sea mala, la satisfacción laboral se mantiene en el mismo sentido o magnitud.

4.1.2.3. Hipótesis específica2

Ho: No existe relación entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

H1: Existe relación entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Tabla 8

Relación entre responsabilidad y satisfacción laboral

		Responsabilidad	SL
Rho de Spearman	RESPONSABILIDAD		
		Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,059
		N	47
	SL		
		Coeficiente de correlación	,694
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	47

Fuente: PD SPSS.

La tabla8 nos muestra que, el Rho dio valores de $p= 0,694 > 0.05$ y $r= 0,059$. Esto puede interpretarse como una correlación positiva muy baja, la Ho es aceptada según el valor de p. por lo tanto, la responsabilidad tiene poco o ninguna relación con la satisfacción laboral. Porque mientras las responsabilidades sean bajas o altas, la satisfacción laboral se mantiene en el mismo sentido o magnitud.

4.1.2.4. Hipótesis específica3

Ho: No existe relación entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

H1: Existe relación entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Tabla 9

Relación entre recompensa y satisfacción laboral

		RECOMPENSA	S L
Rho de Spearman	RECOMPEN	Coeficiente de correlación	1.000
	SA	Sig. (bilateral)	,430**
		N	47
	SL	Coeficiente de correlación	,430**
		Sig. (bilateral)	,003
		N	47

** . En el nivel 0,01 (bilateral) es significativa la correlación.

Fuente: Procesamiento de datos SPSS.

Tabla9 refleja un $p= 0,003 < 0,05$ por consiguiente H1 es aceptada, se cuenta con pruebas para confirmar la existencia de una conexión entre la recompensa y la variable2, con un Rho de $r=0,430$, positiva moderada, eso quiere decir que, si la recompensa mejora, la satisfacción en el trabajo también mejora en el mismo sentido o magnitud.

4.1.2.5. Hipótesis específica4

Ho: No existe relación entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

H1: Existe relación entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Tabla 10

Relación entre las relaciones y satisfacción laboral (SL)

		RELACIONES	SATISFACCION LABORAL	
Rho de Spearman	RELACIONES	Coeficiente correlacional	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	47	47
	SL	Coeficiente correlacional	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	47	47

**Es significativa la correlación, en el nivel 0,01(bilateral).

La tabla 10 nos indica un Rho con un $r= 0,453$, por lo que existe una correlación moderada positiva. Además, el valor de $p=0,001$ es inferior a 0,05, lo que sugiere que, si existe una asociación entre las relaciones y satisfacción laboral de la enfermera de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023. Aprobando la H1.

4.1.2.6. Hipótesis específica5

Ho: No existe relación entre el conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

H1: Existe relación entre el conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Tabla 11

Relación entre el conflicto y satisfacción laboral

		CONFLICTO	SL
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,219
	CONFLICTO	Sig. (bilateral)	,140
		N	47.0
	Coeficiente de correlación	,219	1.000
	SL	Sig. (bilateral)	,140
		N	47.0

Fuente: PD SPSS.

En base a la tabla11, se obtuvo un valor de $p= 0,140 > 0.05$ y una $r = 0,219$. Esto se interpreta como una correlación positiva baja según el valor de r , indicando que se acepta la Ho. Es decir, mientras el conflicto sea menor o mayor, la satisfacción laboral permanece igual en significado o grado, por lo que la dimensión conflicto no está asociado con la satisfacción laboral.

V. DISCUSIÓN

Partiendo de los hallazgos de esta investigación y de acuerdo al objetivo general, se encontró que el 53,2% de enfermeros consideran como regular al clima organizacional y satisfacción laboral, el 4.3% tiene mala satisfacción laboral, pero regular clima organizacional, en otro hallazgo, un 4,3% considera un que el clima organizacional es regular con buena satisfacción laboral. En general se halló el valor de $p= 0.000$ ($p<0,05$), en el Rho Spearman $r= 0,511$. Indicando que hay una correlación positiva de un grado moderado entre las variables, aceptando de esta manera la Hipótesis alternativa.

Estos resultados fueron corroborados por Cartagena y Peña (2019) quienes en su estudio encontraron un $Rho= 0,455$ y el valor de $p= 0,000$ concluyendo que hay asociación entre las dos variables de su estudio. Por su lado Jaimes & Pareja, (2021) detectaron que hay correlación positiva recta de 0,974 ($p=0,000$) entre sus variables, en una muestra de 105 en las que aplicó un estudio cuantitativo, usando un cuestionario de la encuesta.

Otro estudio que corrobora nuestro hallazgo es el de Araya y Medina (2020) quienes mediante sus resultados revelaron que un 63,4% perciben un clima laboral regular y una satisfacción del trabajo del 60%. La correlación entre satisfacción por el trabajo y confianza de clima institucional fue 0,660. Concluyendo que la satisfacción laboral es alta debido a la presencia de un buen clima organizacional.

Mas estudios apoyan nuestro hallazgo como la de Vitón (2021), cuyos resultados mostraron que el 13% tenía una cultura organizacional baja y el 86,7% cultura organizacional media. El 13,3% tenía baja satisfacción laboral, 63,4% satisfacción moderada y el 23,3% tiene alta satisfacción laboral. El 63,4% tiene cultura organizacional y satisfacción en el empleo moderada. Conforme a la prueba estadística Tau B de Kendall, concluye en una asociación significativa entre cultura corporativa y nivel satisfacción laboral con una probabilidad de 0,011 para 0,662. El clima organizacional desde la salud pública beneficia al personal en su vida laboral. (Chiang et al, 2021).

De acuerdo al objetivo específico 1 encontramos un $Rho= 0,160$ y una $p=0,283$ ($P<0,05$) indicándonos que hay una asociación positiva muy baja entre la estructura y la variable 2, pues no habrá variación relevante en la satisfacción

laboral en cuanto a la alteración de la dimensión en mención, rechazando de esta manera la H1 y admitiendo la Ho: No existe relación entre estructura y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; en cambio Padilla (2020) encontró en su estudio que el 76,3% del personal está satisfecho en cuanto a su condición laboral y reconoce como favorable su diseño organizacional concluyendo en una correlación moderada positiva en cuanto a la dimensión mencionada. Ultimando que hay una conexión positiva entre sus variables estudiadas.

Por su parte Zapata (2022) encontró que 51,2% de los enfermeros calificó al clima organizacional como adecuada, el 45,7% en riesgo y el 2,2% inadecuada. De todos los encuestados, el 82,6 % informó una satisfacción laboral alta y el 17,4 % informó como moderada. La fuerza de Rho fue de 0.9732 con 0.017 de significancia. Para (Ojeda et al., 2021). Pese a las inconsistencias del clima organizacional en cuanto a las remuneraciones, recompensa innovación y liderazgo, estas son remediadas con una adecuada cultura de seguridad que garantiza un fortalecimiento en el trabajo en equipo y aprendizaje organizacional.

De acuerdo al objetivo específico 2 encontramos un $r= 0,059$ y una $p=0,694$ ($p=<0,05$) aceptando la Ho: No existe relación entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; rechazando de esta manera la hipótesis de la investigación, esto nos indica que la responsabilidad que asuman las enfermeras de emergencia no se relaciona con su satisfacción en cuanto a su trabajo. Sin embargo, en la investigación de Huamaní (2020) quien estudió las dimensiones de clima organizacional entre ellos la de involucramiento, indica un grado de relación con una significancia de $p= 0,004$ y $Rho=0,202$ mostrando que la correlación es muy débil, y concluyendo que hay relación positiva leve entre clima organizacional y satisfacción institucional.

Otro estudio con la que podemos compararnos los hallazgos fue el de Arévalo et al. (2021) donde el 50,4% de los encuestados opina que el clima institucional es medio, seguido del 37,0% que opina que es “desfavorable”. Según las dimensiones, el 41,2% dijo que la cultura organizacional es desfavorable en cuanto a la realización personal. El 45,4% dice estar en la media en cuanto a compromiso personal,

supervisión y cultura organizacional. El 49,6% representa "satisfacción laboral moderada" y el 33,6% se clasifica como satisfacción laboral baja. En resumen, podemos decir que hay una conexión moderadamente positiva entre el clima institucional y satisfacción laboral. El coeficiente de correlación de Pearson es de 0,460.

Otro estudio con la que apoyamos la investigación es la de Rodríguez (2019) quien para examinar la conexión entre satisfacción laboral y la cultura institucional. Usó el enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional en 50 colaboradores. En ellos se aplicó dos instrumentos uno de 50 preguntas y el otro de 36 los cuales reúnen los criterios de selección establecidos. Su conclusión fue que para el 78% es favorable el clima organizacional y para el 22% restante es desfavorable. En cuanto a la satisfacción laboral solo el 10% presenta insatisfacción mientras que el 90% presenta satisfacción laboral precisando que es significativa la conexión entre sus variables estudiadas.

De acuerdo al objetivo específico 3 se encontró un $r= 0,430$ y una $p=0,003$ ($P<0,05$) el cual nos indica una correlación bilateral significativa, revelando una correlación positiva entre recompensa y la variable2, A partir de ello la H_0 es rechazada y aceptamos la H_1 : Existe relación entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023; es decir que el personal de enfermería tendrá una buena satisfacción laboral si mejora la dimensión recompensa del clima organizacional es decir las variables se alteran en la misma dirección y magnitud.

Esto es sustentado por Araya y Medina (2020) en cuyo estudio encontraron mayor correlación entre la dimensión satisfacción laboral general y confianza cultural (0,660) el cambio y la satisfacción por el reconocimiento tienen la segunda correlación más elevada con un valor de (0,656). Se obtuvo un valor estadísticamente significativo de 0,636 ($p<0,001$) para la correlación entre puntuaciones totales en ambas escalas de medida.

De acuerdo al objetivo específico 4 encontramos el siguiente resultado $p= 0,001$ un $r=0,453$ el cual nos indica una correlación bilateral significativa, entre las relaciones y la variable2. Entendamos por esto que las enfermeras se sienten satisfechas en su ámbito laboral si las relaciones interpersonales son buenas y/o viceversa. Ante

esto aceptamos la H1; Existe relación entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Estos resultados son confirmados por Del Ángel et al., (2020) en cuyo estudio halló un clima por mejorar 56%, en el aspecto global, y moderadamente satisfecho en el área de relaciones interpersonales con un 76,4% concluyendo que existe una similitud positiva de $Rho=0,205$, $p=0.05$ entre sus variables satisfacción laboral y clima institucional.

Otro estudio que fortalece nuestro hallazgo fue el de Baltazar et al. (2022) realizado en México quienes encontraron asociación entre adaptabilidad, relaciones interpersonal y calidad ($p= 0,01$). En cuanto a la satisfacción y desempeño laboral, hubo nexo entre la satisfacción con la misión, la calidad y el trabajo en equipo, $p=0,05$. Conclusiones: Se observaron correlaciones estadísticas significativas entre las variables, generando estrategias positivas de integración, reconociendo la destreza en el dominio de la salud y el desempeño profesional, afectando la practica laboral y la calidad de los servicios prestados.

Partiendo del objetivo específico 5: el 61,7% de los encuestados considera la dimensión conflicto como regular, y un 12,8% como malo, se halló una $p= 0,140$ y un $r= 0,219$ interpretada como una correlación baja y de acuerdo a la significancia no hay relación, a partir de ello rechazamos la H1 y aceptamos la Ho: No existe relación entre conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.

Sin embargo la investigación de Jaimes y Pareja (2021) encontró que un 35,2% indica que la dimensión liderazgo está en un nivel bajo con una significancia de $p=0,000$ y una correlación $r=0,861$, también el 34,3% consideran que la dimensión control se mantiene en nivel medio con una significancia $p=0,000$ y una correlación positiva de $r= 0,811$, concluyendo en general que existe correlación positiva entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de clima institucional con un $p= 0,000$ y una $r=0,974$.

Tenemos que los resultados difieren de acuerdo a las dimensiones es así que en Paraguay, Correa y Samudio (2023) encontraron los siguientes resultados: la frecuencia de satisfacción fue de aproximadamente 50% para todas las

dimensiones, mayor en liderazgo (57%) y menor en participación (44%). Concluyeron que la mayoría de las enfermeras se encuentran insatisfechas con el ambiente laboral.

En cuanto a la variable 2, encontramos como resultado que la dimensión intrínseca es captada como bueno por un 68,1% sin embargo la dimensión extrínseca es considerada como malo por un 14,9% y regular por un 80,9% del cual podemos indicar que en cuanto a los aspectos personales el personal de enfermería está satisfecho mientras que en relación a los aspectos externos como la infraestructura, salario condiciones laborales el personal muestra cierta insatisfacción esto puede ser corroborado por la teoría de Herzberg (1968) quien indica que la satisfacción se atribuye a los factores de higiene y motivación, y que la mala administración de esta última produce insatisfacción. (Madero, 2020).

Podemos decir que este estudio tiene varias fortalezas que se puede mencionar: Existen estudios similares en diferentes ámbitos nacionales e internacionales con las cuales se pudo contrastar los hallazgos, para la elaboración de la encuesta se tuvo un base de acuerdo a Litwin y Stringer a partir del cual se obtuvo el instrumento, otra de las fortalezas es el apoyo de los expertos para la validación del instrumento. Al ser no experimental no genera gastos mayores para su ejecución.

Entre las debilidades de esta investigación podemos mencionar: Que la muestra se redujo a 47 por criterio de exclusión de vacaciones y licencia del personal, en cuanto al instrumento el cual fue digital fue uno de los obstáculos de hacer seguimiento al llenado de los cuestionarios, se tuvo un poco de retraso en la recopilación de datos ya que la institución donde se realizó el estudio solicitaba la resolución de aprobación de proyecto por la casa de estudio para poder emitir el permiso para la aplicación del instrumento, las dimensiones que se estudió pudieron ser los 9 de la teoría de Litwin y Stringer.

La relevancia del estudio se vio reflejado en los resultados obtenidos, siendo en estos tiempos el clima organizacional un fondo de preocupación para el ministerio de salud la institución en donde se ejecutó la investigación tiene un referente en cuanto a la apreciación de su clima institucional y la satisfacción laboral percibida por las enfermeras del servicio de emergencia lo cual es significativo y servirá como

antecedente estudios posteriores o implementación de estrategias que mejoren su clima institucional y por consiguiente la satisfacción laboral de todo su personal.

VI.CONCLUSIONES

Primero: En el servicio de emergencia un 53,2% de enfermeras considera un clima organizacional y satisfacción laboral regular, un 4,3% indica que la satisfacción laboral es mala con un clima organizacional regular, para un 29,8% la satisfacción laboral es regular con un buen clima laboral. Se concluye que existe una correlación positiva moderada con un $r=0,511$ y $p=0,000$ entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Segundo: El 63,8% considero la D. estructura como bueno, además que se halló un coeficiente de correlación $r= 0,160$ y una $p=0,283$ ($P<0,05$) indicándonos la existencia de una insignificante correlación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral, de ello mencionamos que las políticas, existencia y conocimiento de los documentos de gestión no tienen relación significativa para la satisfacción laboral.

Tercero: La D. responsabilidad es considerada como buena por un 93,6% esto nos indica la ausencia de correlación entre la dimensión responsabilidad y satisfacción laboral ya que tiene una significancia $p=0,694$ ($P<0,05$) y un $r= 0,059$ deduciendo que la responsabilidad que asuman las enfermeras de emergencia no se relaciona con su satisfacción en cuanto a su trabajo.

Cuarto: Un 74,5% consideró la dimensión recompensa como regular y un 14,9% como malo, se halló un $r= 0,430$ y una $p=0,003$ ($P<0,05$) mostrándonos una correlación bilateral significativa, moderada positiva entre la dimensión recompensa y la variable2, es decir que las enfermeras tendrán una buena satisfacción laboral si mejora la dimensión recompensa.

Quinto: En la dimensión relaciones un 14,9% lo consideró como malo seguido de un 68,1% como regular, se halló una $p= 0,001$ un $r = 0,453$ concluyendo en una correlación bilateral significativa positiva moderada entre la dimensión relaciones y la variable2. Entendamos por esto que las enfermeras se sienten satisfechas en su centro laboral si las relaciones interpersonales son buenas y/o viceversa.

Sexto: El 61,7% de los encuestados considera la dimensión conflicto como regular, y un 12,8% como malo, también se halló una $p= 0,140$ y un $r=0,219$ concluyendo

que hay una correlación baja y de acuerdo a la significancia no hay relación, entre la dimensión conflicto y la variable2.

Séptimo: La dimensión intrínseca de satisfacción laboral es buena por un 68,1% sin embargo la dimensión extrínseca es considerado como malo por un 14,9% y regular por un 80,9% del cual podemos indicar que en cuanto a los aspectos personales el personal de enfermería está satisfecho mientras que, en relación a los aspectos externos como la infraestructura, salario condiciones laborales el personal muestra cierta insatisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Los directivos del hospital deben procurar implementar estrategias o proyectos de mejora que garanticen un buen clima organizacional y de esta forma alcanzar una buena satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia, el cual va a contribuir en una atención de calidad.

Segundo: La jefatura de emergencias debería de socializar los documentos de gestión para que el personal de enfermería trabaje con conocimiento de sus funciones y elaborar las guías de intervención y procedimientos de enfermería y aplicarlos para un mejor manejo del paciente.

Tercero: El jefe de emergencia debería delegar responsabilidades específicas implementando una estrategia motivacional a su personal. Por su parte equipo de calidad debería implementar un documento de cotejo de las responsabilidades del personal de enfermería y poderlas registrar para implementar estrategias de mejora en caso se encuentre debilidades, y o a partir de ello generar reconocimientos.

Cuarto: La institución debería implementar evaluaciones periódicas y a partir de ello generar reconocimientos al personal de enfermería y demás grupos profesionales como una motivación, gestionar presentes como premio al buen trabajo realizado.

Quinto: El servicio de emergencia debería implementar talleres de autoestima y relaciones interpersonales, generar con frecuencia eventos de confraternidad y compartir entre los enfermeros y demás profesionales.

Sexto: Implementación de talleres de manejo de conflictos, reuniones de reflexión de la práctica diaria en forma mensual que permita que los enfermeros del servicio de emergencia limen asperezas entre ellos y eviten algún tipo de conflicto.

Séptimo: Los directivos del hospital conjuntamente con el jefe de emergencia replantear la distribución de los ambientes de emergencia.

Octavo: En cuanto a los instrumentos de recolección de datos el MINSA debería actualizar y mejorar la encuesta de clima organizacional que está vigente del año 2011. Con el propósito de elaborar estrategias nacionales para los establecimientos de salud.

REFERENCIAS

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). *Organizational climate in a beer company: An exploratory study*. *IIPSI facultad de Psicología*, 13 (1), 163-172. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3744/3006>
- Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P. A., Hoyos Loaiza, A., & Jiménez Montoya, M. A. (2020). *Organizational climate and quality perception in a health institution in the city of Manizales 2018 – 2019*. *Archivos de Medicina*, 20(2), 397-409. doi: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.2.3473> <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3473/6085>
- Araneda Alfero, L. D. (2001). *Diseño de una tesis universitaria: su importancia y elaboración* (U. de C. Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Políticas y Sociales, <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Ecuador/diucucuenca/20121114102548/araneda.pdf>
- Araya Salgado, M., & Medina Giacomozzi, A. I. (2020). *Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile*. *Risaralda*, 25(2). p. 84-89 <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311/16304>
- Arévalo Barrera, J. C. U., Quiroz Carhuatanta, S. J., & 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* 5(5), 8615–8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arias-Gonzales, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <https://www.researchgate.net/publication/352157132>
- Baltazar Gómez, D. Y., Rosas González, E., García Rodríguez, I., Ibarra Gutiérrez, Ma. J., & Pirez Lindoro, M. Á. (2022). *Relationship between organizational culture, job satisfaction, and performance among health care workers in Querétaro, Mexico*. *SANUS*, 7(1), e295 5–12.

<https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>

<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/295/379>

Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. (Editorial Trillas, Ed.).

Campos Truyenque, G., Nolberto Sifuentes, V. A., & Coras Bendezú, D. M. (2019). *Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú*. *Enfermería Herediana*, 11(1), 11–17. <https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>

Cartagena Egas, Y. Y., & Peña Ayasta, J. L. (2019). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el Personal de Enfermería de la Central de Esterilización del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - ESSALUD. Lima. 2018* [Tesis para optar título de magister, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional. [http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4138/Pe%
%b1a%20y%20Cartagena_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4138/Pe%c3%b1a%20y%20Cartagena_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrion Cordova, B.; Loli Ponce, R.A.; & Espinoza Moreno, T.M. (2022) *Organizational climate and its relationship with job satisfaction in health institutions in Peru*. *Tecno Humanismo.2* (3),182-192. <https://tecnohumanismo.online/>.
file:///C:/Users/PERSONAL/Downloads/Dialnet-ClimaOrganizacionalYSuRelacionConLaSatisfaccionLab-8510610.pdf

Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., & Núñez Partido, A. (2021). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. *Universidad Pontificia Comillas Madrid*.

Chiang Vega , M., Hidalgo Ortiz, J. P., & Gomez Fuente Alba, N. (2021). *Effect of job satisfaction and confidence on the organizational climate, through structural equations*. *Retos*. 11(22), 347-362. <https://doi.org/https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.10>

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeación estratégica: Fundamentos y aplicaciones* (McGraw-Hill., Ed.).

- Contreras Ramos, A. S., & Quiroz Carrasco, J. (2022). *Organizational climate and factors of job satisfaction of care, administrative and general services staff in a health centre* ET VITA, 15(1). <http://161.132.207.136/ojs/index.php/etvita/article/view/649>
- Córdoba, N. S. (2020). *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina, 2018* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Rosario]. <http://rephip.unr.edu.ar/bitstream/handle/2133/18892/CEI%20-%20MSP%20-%20TESIS%20C%3%b3rdoba%20Natali%20Soledad.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Correa Romero, E., & Samudio, M. (2023). *Perception of the nursing staff of the organizational climate in the Prof. Dr. Manuel Gianni Trauma Hospital in 2022*. *Revista científica En Ciencias Sociales - ISSN: 2708-0412*, 5(1), 09–23. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/05.01.2023.9>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L. de J., & Silva Rodríguez, W. J. (2021). *Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana*. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65–76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- Del Ángel-Salazar, E. M., Fernández-Acosta, C. A., Santes Bastián, M. C., Fernández-Sánchez, H., & Zepeta Hernández, D. (2020). *Organizational climate and job satisfaction in health workers*. *University Nursing*, 17(3), 273–283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- De la Cruz Pérez, L. R., & 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>
- Duche Pérez, A. B., & Rivera Galdós, G. L. (2019). *Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses*. *Enfermería Global*, 18(2), 353. <https://revistas.um.es/eglobal/article/view/334741/258481>

- Fajardo Aguilar, Graciela Maribel, Almache Delgado, Verónica Jacqueline, & Olaya Santos, Heydi Katherine. (2020). *Organizational climate in health care institutions from a theoretical perspective*. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), p.153-164.<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>
- Fernández Oliva, D., Revilla Velásquez, M. E., Kolevic Roca, L. A., Cabrejos Castilla, I., Muchaypiña Gallegos, I., Sayas Avilés, I., Chávez Conde, L., & Mamani Urrutia, V. A. (2019). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017*. *Anales de La Facultad de Medicina*, 80(2), 188–192. <https://doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Flores Tapia, C. E., & Flores Cevallos, K. L. (2021). *Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos*. *Societas Revista de Ciencias Sociales*, 23(1). <https://doi.org/http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/index.html>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (McGraw-Hill Interamericana Editores., Ed.).
- Herzberg, F. (2003). *Una vez mas: ¿Como motiva usted a sus empleados?*. *Harvard Business Review*, 81(1), 13-22. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1431362>
- Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2019). Instrument redesign for evaluating nursing organizational climate at hospital service. *Medisur*, 17(1). <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4026>
- Jaimes Mlnaya, R. T., & Pareja Rojas, C. Y. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa inversiones El Pino S.A.C, San Borja, 2021. *Universidad San Ignacio de Loyola*. <https://doi.org/https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/ef3e7070-af94-45fe-a7c2-50efa12859be>

- Lopez, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Lu, H., Zhao, Y., & While, A. (2019). Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. *International journal of nursing studies*, 94, 21–31.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011>
- Madero Gomez, S. M. (2020). *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta universitaria*, 29.
<https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Manterola, C., Grande, L., Otzen, T., Garcia, N., Salazar, P., & Quiroz, G., (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena Infectol* 35(6)p.680-688
[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/https://scielo.conicyt.cl/pdf/rci/v35n6/0716-1018-rci-35-06-0680.pdf](https://doi.org/https://doi.org/10.15174/au.2019.2153)
- Marín, J. M., Melgar, A., & Castaño, C. (1998). teoría y Técnicas de Desarrollo Organizacional. *OPS*, III(3), 1-7.
- María, A., & Pérez, S. (2013). Proposal of an Instrument for the Organizational Environment Study. *Correo Científico Médico* Vol.17 No.3.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812013000300011
- MINSA. (2022). *Plan de Acción de Clima Organizacional, Resolución Secretarial N° 054-2022* MINSA.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2985411/Resoluci%C3%B3n%20Secretarial%20N%C2%BA%20054-2022%20MINSA%20.pdf?v=1648769600>
- Medina Paredes, J., Ramírez Díaz, M. H., & Miranda, I. (2020). *Validity and reliability of an online test on the phenomena of reflection and refraction of sound. Guadalaj.* 11(2), 104-121.
<https://doi.org/https://doi.org/10.32870/ap.v11n2.1622>

- Mendivelso, F. (2022). Prueba no paramétrica de correlación de Spearman. *Revista Médica Sanitas*, 24(1).
<https://doi.org/10.26852/01234250.578>
- Morales, P. (2012). *Types of variables and their implications in the design of an investigation*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de <http://web.upcomillas.es/personal/peter/investigacion/VARIABLES.pdf> (21/05/05).
- Moscoco Paricoto, I., Cruz Chuyma, R., & Aceituno Huacani, C. (2021). *Rompiendo paradigmas de la investigación*. Gloria María Delgado Suaña. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/3088>
- Ojeda Reyes, R.P.; Podesta Gavilano, L.E. & Ruiz Arias, R.A. (2021) *Organizational Climate and Safety Culture in Nursing in a Maternal-Perinatal Health Institute*. *Revista cubana de enfermería* 37(2)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000200004
- Padilla Montes, F. M. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Profesional de Enfermería*. Hospital San José del Callao. [Tesis de doctorado. Universidad Nacional del Callao] repositorio institucional <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5076>
- Pulido Advíncula, R. D., & Serrano Ruiz, A. (2019). *Cultura organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencias del hospital II Lima Norte Callao-2018*. [Tesis de maestría. Universidad Nacional del Callao] Repositorio institucional. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4594/TEISIS%20RUB%c3%89N%20DARIO%2c%20ANGELITA%2c%20SERRANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Reyes Pérez, J. J., Cárdenas Zea, M. P., & Plua Panta, K. A. (2020). *Considerations regarding the fulfillment of ethical principles in scientific research*. *Conrado*, 16(77), 154-161. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v16n77/1990-8644-rc-16-77-154.pdf>

- Rodríguez-Alonso, A., Gómez-Fernández, P., & del-Valle, R. de D. (2017). *Study of job satisfaction in primary healthcare in an area of Asturias. Enfermería Global, 16*(3), 384–399. <https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256641>
- Rodríguez Malqui, L. del P. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el equipo de salud hospital I- La Esperanza EsSalud [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15227/Rodr%
c3%adguez%20Malqui%2c%20Lucy%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15227/Rodr%c3%adguez%20Malqui%2c%20Lucy%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez Rodríguez, J.& Reguant Álvarez, M., (2020) Calculating the reliability of a questionnaire or scale using SPSS: Cronbach's alpha coefficient revista d'innovacio ien educacio 13(2) p.2013-2055 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>
- Rodríguez Jiménez, A., y Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios, (82), 175–195.* <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Sánchez-Sellero, M. C., & Sánchez-Sellero, P. (2018). *Determinants of job satisfaction in wood and paper industry: study in Spain and findings in other countries. Maderas. Ciencia y Tecnología, 20*(4), 641–660. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-221X2018005041101>
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria, 13*(1), 102-122. <https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sumba Bustamante, R. Y.; Moreno Gonzabay, P. L.; & Villafuerte Peñafiel N. A. (2022) Organizacional climate as a factor of labor performance in MSMES in Ecuador. *Las ciencias 8*(1). P.234-261 <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>
- Useche, M. C., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos. Universidad de La

Guajira. <https://doi.org/https://www.studocu.com/pe/document/universidad-continental/administracion-general/88-tecnicas-e-instrumentos-recoleccion-de-datos/46936480>

Viton Vásquez, N.T. (2021) Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de neonatología del Hospital Regional docente de Trujillo. [tesis de maestría Universidad Nacional de Trujillo] repositorio UNT. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18298>
[/https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3054050](https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3054050)

Zapata Carranza, A.C. (2022) Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un hospital público [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí]. Repositorio institucional <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/7491>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023
 Autora: Palma Aparicio Norma Yenny

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p style="text-align: center;">General</p> <p>¿Qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre estructura y satisfacción laboral del personal de</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre estructura y satisfacción laboral</p>	<p style="text-align: center;">General</p> <p>Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p> <p style="text-align: center;">Específicos</p> <p>1. Existe relación entre estructura y satisfacción laboral del personal de</p>	V1: Clima organizacional			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Estructura	-Funciones -Políticas	1 al 5	Bueno (93-125) Regular (59-92) Malo (25-58)
			D2: Responsabilidad	- Responsabilidad -Autonomía	6 al 10	
D3: Recompensa	- Reconocimiento -Estimulo	11 al 15				

<p>enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?</p>	<p>del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	<p>enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	<p>D4: Relaciones</p>	<p>-Solidaridad -Comprensión -Relaciones interpersonales</p>	<p>16 al 20</p>	
<p>2. ¿Qué relación existe entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?</p>	<p>2. Determinar la relación entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	<p>2. Existe relación entre responsabilidad y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	<p>D5: Conflicto</p>	<p>-Manejo de conflictos -Acuerdos participativos</p>	<p>20 al 25</p>	
<p>3. ¿Qué relación existe entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?</p>	<p>3. Determinar la relación entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	<p>3. Existe relación entre recompensa y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	V2: Satisfacción laboral			
			<p>D1: Extrínsecos</p>	<p>.-Salario -Condiciones laborales -Factores sociales -Supervisión</p>	<p>1 al 10</p>	<p>Bueno (74-100) Regular (48-73) Malo</p>

<p>4. ¿Qué relación existe entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?</p>	<p>4. Determinar la relación entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	<p>4. Existe relación entre las relaciones y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>				(20-47)
<p>5. ¿Qué relación existe entre el conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023?</p>	<p>5. Determinar la relación entre el conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	<p>5. Existe relación entre el conflicto y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.</p>	<p>D2: Intrínseco</p>	<p>-Trabajo estimulante -Logro y autorrealización - Reconocimiento - Responsabilidad</p>	<p>11 al 20</p>	

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e	Estadística descriptiva e instrumentos inferencial
<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Sub Diseño: Transversal, correlacional causal</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población: Enfermeros del servicio de emergencia.</p> <p>Muestra: 47 enfermeros del servicio de emergencia.</p> <p>Muestreo No toda la población puede formar parte del estudio por lo que se utilizó el muestreo no probabilístico, se trabajó con los que cumplieron los requisitos señalados.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos: De la V1: Clima Organizacional Nro. Ítems: 25 De la V2: Satisfacción laboral Nro. Ítems: 20</p>	<p>Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de Rho de spearman.</p>

Anexo 2. . Matriz de operacionalización de la variable 01: Clima Organizacional

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
<p>“Son las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados” (Chiavenato 2000)</p>	<p>La variable independiente será medida en escala de Likert mediante un instrumento de recolección de datos como es el cuestionario, como técnica se realizará encuesta.</p>	D1: Estructura	-Funciones -Políticas	1 al 5	Ordinal	
		D2: Responsabilidad	-Responsabilidad -Autonomía	6 al 10	Escala de Likert (5) Siempre	Bueno (93-125)
		D3: Recompensa	-Reconocimiento -Estímulo	11 al 15	(4) Casi siempre	Regular (59-92)
		D4: Relaciones	-Solidaridad -Comprensión -Relaciones interpersonales	16 al 20	(3) Regularmente	Malo (25-58)
		D5: Conflicto	-Manejo de conflictos -Acuerdos participativos	20 al 25	(2) A veces (1) Nunca	

Anexo 3. Matriz de operacionalización de la variable 02: Satisfacción Laboral

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Es percepción subjetiva de manera positiva y perjudicial que tiene el individuo de sus experiencias laborales; teniendo aspectos positivos como: salud mental, realización exitosa de trabajo y de manera negativa como deserción del trabajo y desmotivación (Sánchez & Sánchez, 2018).	La variable independiente será medida en escala de Likert, mediante un instrumento de recolección de datos como es el cuestionario, como técnica se realizará encuesta. Las dimensiones de las variables son: intrínseca y extrínseca según la Teoría Bifactorial de Herzberg (1959).	D1:	-Salario -Condiciones laborales -Factores sociales -Supervisión	1 al 10	Ordinal Escala de Likert (5) Totalmente de acuerdo (4) De acuerdo (3) Indiferente	Bueno (74-100) Regular (48-73)
		D2:	-Trabajo estimulante -Logro y autorrealización -Reconocimiento -Responsabilidad.	11 al 20	(2) En desacuerdo (1) Totalmente Desacuerdo	Malo (20-47)

Anexo 4. Instrumentos de recolección de datos

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2023

Estimado(a); el siguiente cuestionario es parte de la investigación que estoy realizando. Tomar en cuenta que es completamente anónimo y confidencial. Por favor responda todos los ítems con sinceridad marcando un solo recuadro.

Correo electrónico: _____

Consentimiento Informado:

Responsable: Norma Palma Aparicio.

Objetivo:

Finalidad de cuestionario:

He leído y acepto el consentimiento informado.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Genero:

a) Femenino

b) Masculino

1.2. Tiempo de servicio:

a) Menos de 1 año.

b) Mas de 1 año.

c) Mas de 5 años.

1.3. Condición laboral:

a) Nombrado

b) Contratado

II. CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

En este cuestionario se desea conocer su opinión acerca del clima organizacional según las siguientes opciones:

Nunca (1) A veces (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) y Siempre (5).

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	(1) NUNCA	(2) A VECES	(3) REGULARMEN	(4) CASI SIEMPRE	(5) SIEMPRE
	ESTRUCTURA					
1.	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicio.					
2.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					

3.	En mi servicio existen guías de intervención y procedimientos de enfermería.					
4.	En mi servicio se respeta los niveles jerárquicos.					
5.	Las rondas de supervisión mejoran los procesos de atención al usuario externo.					
	RESPONSABILIDAD					
6.	Presto atención a los comunicados emitidos por mi jefatura inmediata.					
7.	Cumplo con las guías de intervención y procedimientos de enfermería de mi servicio.					
8.	Si tengo dudas al realizar un procedimiento lo consulto con mi jefe inmediato u otro compañero de trabajo.					
9.	Asumo responsabilidad ante el resultado de mi trabajo.					
10.	Utilizo mis capacidades y competencias sin temores.					
	RECOMPENSA					
11.	Recibo un buen trato en mi establecimiento.					
12.	En mi servicio reconocen el trabajo bien hecho.					
13.	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
14.	En mi servicio se recibe mucha crítica negativa ante los errores.					
15.	Mi servicio organiza capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral.					
	RELACIONES					
16.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.					
17.	En mi servicio existe trabajo en equipo.					
18.	Me siento comprendido por mi jefe inmediato.					
19.	En mi servicio predomina un ambiente de amistad.					
20.	Existe malas relaciones interpersonales dentro de mi grupo laboral					
	CONFLICTO					
21.	Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar una decisión ante los conflictos.					
22.	Frente a un conflicto trato de solucionarlo de inmediato.					
23.	Mis compañeros de trabajo toman la iniciativa para la solución de problemas					
24.	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
25.	En mi servicio se toma en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.					

III. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

En este cuestionario se desea conocer su opinión acerca de la satisfacción laboral según las siguientes opciones: Totalmente Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

N°	SATISFACCIÓN LABORAL	TOTALMENTE DESACUERDO (1)	EN DESACUERDO (2)	INDIFERENTE (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
	EXTRINSECOS					
1.	El salario que usted percibe es suficiente para cubrir sus necesidades.					
2.	Usted está de acuerdo con el salario que percibe.					
3.	La infraestructura y la distribución de los ambientes de tu centro laboral son los adecuados.					
4.	Los ambientes de trabajo son limpios y seguros.					
5.	Su ambiente laboral cuenta con adecuada iluminación.					
6.	Su ambiente de trabajo cuenta con ventilación adecuada.					
7.	Existe buenas relaciones interpersonales dentro de su servicio.					
8.	Existe trabajo en equipo en su servicio.					
9.	Usted se siente bien al interactuar con sus compañeros.					
10.	Usted tiene una buena relación interpersonal con su jefatura inmediata.					
	INTRÍNSECO					
11.	Se siente satisfecho con la labor que realiza dentro de su trabajo					
12.	Se siente cómodo en su centro laboral					
13.	Usted disfruta de las actividades que realiza en su trabajo					
14.	Tiene oportunidades de superación como profesional en la institución					
15.	Usted utiliza sus capacidades y competencia sin temores.					
16.	Usted puede dar sugerencias al equipo de trabajo					
17.	Cuando realiza usted un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento					
18.	Su trabajo es valorado y tiene oportunidad de ascenso.					
19.	Cumple con el horario de trabajo establecido de acuerdo a la programación.					
20.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente laboral.					

Gracias por responder el cuestionario :)

Anexo 5. Modelo de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: **Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023.**

Investigadora: Norma Yenny Palma Aparicio

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023**", cuyo objetivo es "Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz 2023". Esta investigación es desarrollada por la estudiante del posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.

Impacto del problema de la investigación.

Actualmente el clima organizacional y satisfacción laboral son temas esenciales para las instituciones de salud ya que un apropiado clima organizacional puede favorecer a una satisfacción laboral la cual va optimizar la eficiencia y eficacia de las instituciones mejorando así su productividad, sobre todo en el personal de enfermería quienes están a cargo del cuidado de los usuarios.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos generales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023**". Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará mediante el Link <https://forms.gle/UX6SLETPStE8vGVA9> Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

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 no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos 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 la Investigador:

Palma Aparicio Norma Yenny, email: mayenny@hotmail.com

y Docente asesor: Ramírez Calderón, Luis Enrique email: lramirezca71@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Firma:

Anexo 6. Matriz evaluación por juicio de expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del proyecto titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	GLADYS GOMEZ CADILLO
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial, docencia
Institución donde labora:	Hospital Víctor Ramos Guardia
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)	

1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO ORGANIZACIONAL	CLIMA	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
Autora:	Norma Yenny Palma Aparicio		Norma Yenny Palma Aparicio
Procedencia:	Litwin y Stringer (1968)		Herzberg (1959)
Administración:	El financiamiento del estudio de investigación será asumido al 100% por el tesista.		El financiamiento del estudio de investigación será asumido al 100% por el tesista.
Tiempo de aplicación:	10 – 15min.		10 – 15min.
Ámbito de aplicación:	Servicio de emergencia de un hospital de Huaraz.		Servicio de emergencia de un hospital de Huaraz.
Significación:	Clima organizacional será evaluado con la escala ordinal Likert: Siempre, casi siempre, regularmente, a veces y nunca en sus dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, cooperación y conflicto con el objetivo de determinar su nivel valorado como: malo, regular y bueno.		La satisfacción laboral será evaluada en escala ordinal Likert como: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente Desacuerdo en sus dimensiones intrínseco y extrínseco de determinar en qué nivel se encuentra valorado como malo, regular y bueno.

3. Soporte teórico

CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Ordinal / SALUD Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) Regularmente (3) A veces (2) Nunca (1)	Estructura	Se refiere a las reglas, políticas, jerarquías, obligaciones; y procedimientos que existe. Es la estructura formal.
	Responsabilidad	Sentimiento del trabajador de tener la capacidad de autonomía y cumplir con su trabajo siendo su propio jefe.
	Recompensa	Estímulo al trabajo bien hecho, énfasis en la recompensa positiva más que en el castigo.
	Relaciones	Impresión de un ambiente laboral y social grato entre los trabajadores y directivos.
	Conflicto	Capacidad de solucionar problemas a partir de las opiniones de parte de los directivos.

SATISFACCIÓN LABORAL

Escala/ÁREA	Subescala(dimensiones)	Definición
Ordinal / SALUD Escala de Likert Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente desacuerdo (1)	Extrínsecos	Considerados también como factores higiénicos se refiere al entorno físico, el salario, la seguridad en el trabajo, las políticas de la empresa Herzberg (1959).
	Intrínseco	Intrínseco: son los factores motivadores se refiere al mismo contenido del trabajo, logro responsabilidad, etc. Herzberg (1959).

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de CLIMA ORGANIZACIONAL adaptado al cuestionario Litwin y Stringer (1968) y SATISFACCIÓN LABORAL de Herzberg (1959) adaptado por Norma Yenny Palma Aparicio en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD 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.
	2. 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.
	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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

CLIMA ORGANIZACIONAL

Dimensiones del instrumento: Estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones y conflicto.

- Primera dimensión: Estructura
Objetivos de la Dimensión: Determinar el clima organizacional en su dimensión estructura mediante los indicadores de funciones y políticas.
- Segunda dimensión: Responsabilidad.
Objetivos de la Dimensión: Determinar el clima organizacional en su dimensión responsabilidad mediante los indicadores de responsabilidad y autonomía.
- Tercera dimensión: Recompensa.
Objetivos de la Dimensión: Determinar el clima organizacional en su dimensión recompensa en el clima organizacional mediante los indicadores de reconocimiento y estímulo.
- Cuarta dimensión; Relaciones
Objetivos de la Dimensión: determinar el clima organizacional en su dimensión relaciones mediante los indicadores de solidaridad, comprensión y relaciones interpersonales.
- Quinta Dimensión: Conflicto
Objetivos de la Dimensión: Determinar el clima organizacional en su dimensión conflicto mediante los indicadores manejo de conflictos y acuerdos participativos.

SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensiones del instrumento: Extrínsecos e Intrínseco.

- Primera dimensión: Extrínsecos
Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel satisfacción laboral mediante los indicadores: salario, condiciones laborales, factores sociales, supervisión
- Segunda dimensión: Intrínseco
Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel satisfacción laboral mediante los indicadores: Trabajo estimulante, logro y autorrealización, reconocimiento y responsabilidad.



CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA				
Funciones Políticas	1. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicio.	4	4	4	
	2. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	4	4	4	
	3. En mi servicio existen guías de intervención y procedimientos de enfermería.	4	4	4	
	4. En mi servicio se respeta los niveles jerárquicos.	4	4	4	
	5. Las rondas de supervisión mejoran los procesos de atención al usuario externo.	4	4	4	
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD				
Responsabilidad Autonomía	6. Presto atención a los comunicados emitidos por mi jefatura inmediata.	4	4	4	
	7. Cumplo con las guías de intervención y procedimientos de enfermería de mi servicio.	4	4	4	
	8. Si tengo dudas al realizar un procedimiento lo consulto con mi jefe inmediato u otro compañero de trabajo.	4	4	4	
	9. Asumo responsabilidad ante el resultado de mi trabajo.	4	4	4	
	10. Utilizo mis capacidades y competencias sin temores.	4	4	4	
	DIMENSION 3: RECOMPENSA				
Reconocimiento Estimulo	11. Recibo un buen trato en mi establecimiento.	4	4	4	
	12. En mi servicio reconocen el trabajo bien hecho.	4	4	4	
	13. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	3	4	4	
	14. En mi servicio se recibe mucha crítica negativa ante los errores.	4	4	3	
	15. Mi servicio organiza capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral.	4	4	4	



		DIMENSIÓN 4: RELACIONES			
Solidaridad Compresión Relaciones interpersonales	16. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.	4	4	4	
	17. En mi servicio existe trabajo en equipo.	4	4	4	
	18. Me siento comprendido por mi jefe inmediato.	4	4	4	
	19. En mi servicio predomina un ambiente de amistad.	4	4	4	
	20. Existe malas relaciones interpersonales dentro de mi grupo laboral	3	4	4	
		DIMENSIÓN 5: CONFLICTO			
Manejo de conflictos Acuerdos participativos	21. Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar una decisión ante los conflictos.	4	4	4	
	22. Frente a un conflicto trato de solucionarlo de inmediato.	4	4	4	
	23. Mis compañeros de trabajo toman la iniciativa para la solución de problemas	4	4	4	
	24. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	4	4	4	
	25. En mi servicio se toma en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	4	4	4	

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	X



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 Dirección Regional de Salud - Arequipa
 Hospital "Victor Ramos Alvarado" - Huaraz

Lic. Gladis Gómez Cadillo
 CEP. 19886 RNE: 2590
 "SERVIR" A

Firma del evaluador

DNI: 32766218

CUESIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INDICADORES	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
	DIMENSION 1: EXTRINSECOS				
Salario. Condiciones laborales. Factores sociales. Supervisión	1. El salario que usted percibe es suficiente para cubrir sus necesidades	4	4	3	
	2. Usted está de acuerdo con el salario que percibe	4	4	3	
	3. La infraestructura y la distribución de los ambientes es el adecuado	4	4	4	
	4. Los ambientes de trabajo son limpios y seguros	4	4	4	
	5. Su ambiente laboral cuenta con adecuada iluminación	4	4	4	
	6. Su ambiente de trabajo cuenta con ventilación adecuada.	4	4	4	
	7. Existe buenas relaciones interpersonales dentro de su servicio.	4	4	4	
	8. Existe trabajo en equipo en su servicio.	4	4	4	
	9. Usted se siente bien al interactuar con sus compañeros.	4	4	4	
	10. Usted tiene una buena relación interpersonal con su jefatura inmediata.	4	4	4	
	DIMENSION 2: INTRÍNSECO				
Trabajo estimulante. Logro y autorrealización. Reconocimiento. Responsabilidad	11. Se siente satisfecho con la labor que realiza dentro de su trabajo	4	4	4	
	12. Se siente cómodo en su centro laboral	4	4	4	
	13. Usted disfruta de las actividades que realiza en su trabajo	4	4	4	
	14. Tiene oportunidades de superación como profesional en la institución	4	4	4	
	15. Usted utiliza sus capacidades y competencia sin temores.	3	4	4	
	16. Usted puede dar sugerencias al equipo de trabajo	4	4	3	

	17. Cuando realiza usted un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento	4	4	4	
	18. Su trabajo es valorado y tiene oportunidad de ascenso.	4	4	4	
	19. Cumple con el horario de trabajo establecido de acuerdo a la programación.	4	4	4	
	20. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente laboral.	4	4	4	

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	✓



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 Dirección Regional de Salud
 Hospital "Victor Rangel González" - Arequipa

Firma del evaluador

DNI: 32766238



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
 Dirección Regional de Salud - Arequipa
 Hospital "Victor Rangel González" - Arequipa
 Lic. Gladys Gómez Castiello
 CEP 1984 RNE 2090
 SUPERVISORA

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del proyecto titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	VIRGINIA GALLARDO GARCÍA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial, docencia		
Institución donde labora:	Hospital Víctor Ramos Guardia		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)			

1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO ORGANIZACIONAL	CLIMA	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
Autora:	Norma Yenny Palma Aparicio		Norma Yenny Palma Aparicio
Procedencia:	Litwin y Stringer (1968)		Herzberg (1959)
Administración:	El financiamiento del estudio de investigación será asumido al 100% por el tesista.		El financiamiento del estudio de investigación será asumido al 100% por el tesista.
Tiempo de aplicación:	10 – 15min.		10 – 15min.
Ámbito de aplicación:	Servicio de emergencia de un hospital de Huaraz.		Servicio de emergencia de un hospital de Huaraz.
Significación:	Clima organizacional será evaluado con la escala ordinal Likert: Siempre, casi siempre, regularmente, a veces y nunca en sus dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, cooperación y conflicto con el objetivo de determinar su nivel valorado como: malo, regular y bueno.		La satisfacción laboral será evaluada en escala ordinal Likert como: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente Desacuerdo en sus dimensiones intrínseco y extrínseco de determinar en qué nivel se encuentra valorado como malo, regular y bueno.



CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA				
Funciones Políticas	1. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicio.	✓	✓	✓	
	2. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	✓	✓	✓	
	3. En mi servicio existen guías de intervención y procedimientos de enfermería.				
	4. En mi servicio se respeta los niveles jerárquicos.	✓	✓	✓	
	5. Las rondas de supervisión mejoran los procesos de atención al usuario externo.	✓	✓	✓	
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD				
Responsabilidad Autonomía	6. Presto atención a los comunicados emitidos por mi jefatura inmediata.	✓	✓	✓	
	7. Cumpló con las guías de intervención y procedimientos de enfermería de mi servicio.	✓	✓	✓	
	8. Si tengo dudas al realizar un procedimiento lo consulto con mi jefe inmediato u otro compañero de trabajo.	✓	✓	✓	
	9. Asumo responsabilidad ante el resultado de mi trabajo.	✓	✓	✓	
	10. Utilizo mis capacidades y competencias sin temores.	✓	✓	✓	
	DIMENSION 3: RECOMPENSA				
Reconocimiento Estímulo	11. Recibo un buen trato en mi establecimiento.	✓	✓	✓	
	12. En mi servicio reconocen el trabajo bien hecho.	✓	✓	✓	
	13. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	✓	✓	✓	
	14. En mi servicio se recibe mucha crítica negativa ante los errores.	✓	✓	✓	
	15. Mi servicio organiza capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral.	✓	✓		



		DIMENSIÓN 4: RELACIONES			
Solidaridad Compresión Relaciones interpersonales	16. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.	✓	✓	✓	
	17. En mi servicio existe trabajo en equipo.	✓	✓	✓	
	18. Me siento comprendido por mi jefe inmediato.	✓	✓	✓	
	19. En mi servicio predomina un ambiente de amistad.	✓	✓	✓	
	20. Existe malas relaciones interpersonales dentro de mi grupo laboral	✓	✓	✓	
		DIMENSIÓN 5: CONFLICTO			
Manejo de conflictos Acuerdos participativos	21. Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar una decisión ante los conflictos.	✓	✓	✓	
	22. Frente a un conflicto trato de solucionarlo de inmediato.	✓	✓	✓	
	23. Mis compañeros de trabajo toman la iniciativa para la solución de problemas	✓	✓	✓	
	24. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	✓	✓	✓	
	25. En mi servicio se toma en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	✓	✓	✓	

1. No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	✓
4. Alto nivel	

Firma del evaluador

DNI: 20890330



CUESIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INDICADORES	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
	DIMENSION 1: EXTRINSECOS				
Salario. Condiciones laborales. Factores sociales. Supervisión	1. El salario que usted percibe es suficiente para cubrir sus necesidades	/	/	/	
	2. Usted está de acuerdo con el salario que percibe	/	/	/	
	3. La infraestructura y la distribución de los ambientes es el adecuado	/	/	/	infraestructura
	4. Los ambientes de trabajo son limpios y seguros	/	/	/	son los adecuados
	5. Su ambiente laboral cuenta con adecuada iluminación	/	/	/	
	6. Su ambiente de trabajo cuenta con ventilación adecuada.	/	/	/	
	7. Existe buenas relaciones interpersonales dentro de su servicio.	/	/	/	
	8. Existe trabajo en equipo en su servicio.	/	/	/	
	9. Usted se siente bien al interactuar con sus compañeros.	/	/	/	
	10. Usted tiene una buena relación interpersonal con su jefatura inmediata.	/	/	/	
	DIMENSION 2: INTRINSECO				
Trabajo estimulante. Logro y autorrealización. Reconocimiento. Responsabilidad	11. Se siente satisfecho con la labor que realiza dentro de su trabajo	/	/	/	
	12. Se siente cómodo en su centro laboral	/	/	/	
	13. Usted disfruta de las actividades que realiza en su trabajo	/	/	/	
	14. Tiene oportunidades de superación como profesional en la institución	/	/	/	
	15. Usted utiliza sus capacidades y competencia sin temores.	/	/	/	
	16. Usted puede dar sugerencias al equipo de trabajo	/	/	/	



	17. Cuando realiza usted un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento	/	/	/	
	18. Su trabajo es valorado y tiene oportunidad de ascenso.	/	/	/	
	19. Cumple con el horario de trabajo establecido de acuerdo a la programación.	/	/	/	
	20. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente laboral.	/	/	/	

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	/

Firma del evaluador

DNI: 26690330

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS (3)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento del proyecto titulado "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	LUIS PURIZAGA OLIVOS		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()	
	Educativa ()	Organizacional ()	
Áreas de experiencia profesional:	Asistencial, docencia		
Institución donde labora:	Hospital Víctor Ramos Guardia		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()		
	Más de 5 años (X)		
Experiencia en Investigación Psicométrica:(si corresponde)			

1. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

2. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO ORGANIZACIONAL	CLIMA	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
Autora:	Norma Yenny Palma Aparicio		Norma Yenny Palma Aparicio
Procedencia:	Litwin y Stringer (1968)		Herzberg (1959)
Administración:	El financiamiento del estudio de investigación será asumido al 100% por el tesista.		El financiamiento del estudio de investigación será asumido al 100% por el tesista.
Tiempo de aplicación:	10 – 15min.		10 – 15min.
Ámbito de aplicación:	Servicio de emergencia de un hospital de Huaraz.		Servicio de emergencia de un hospital de Huaraz.
Significación:	Clima organizacional será evaluado con la escala ordinal Likert: Siempre, casi siempre, regularmente, a veces y nunca en sus dimensiones estructura, responsabilidad, recompensa, cooperación y conflicto con el objetivo de determinar su nivel valorado como: malo, regular y bueno.		La satisfacción laboral será evaluada en escala ordinal Likert como: Totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo y totalmente Desacuerdo en sus dimensiones intrínseco y extrínseco de determinar en qué nivel se encuentra valorado como malo, regular y bueno.



CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

INDICADORES	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
	DIMENSIÓN 1: ESTRUCTURA				
Funciones Políticas	1. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicio.	4	4	4	
	2. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	4	4	4	
	3. En mi servicio existen guías de intervención y procedimientos de enfermería.	4	4	4	
	4. En mi servicio se respeta los niveles jerárquicos.	4	4	4	
	5. Las rondas de supervisión mejoran los procesos de atención al usuario externo.	4	4	4	
	DIMENSIÓN 2: RESPONSABILIDAD				
Responsabilidad Autonomía	6. Presto atención a los comunicados emitidos por mi jefatura inmediata.	4	4	4	
	7. Cumpló con las guías de intervención y procedimientos de enfermería de mi servicio.	4	4	4	
	8. Si tengo dudas al realizar un procedimiento lo consulto con mi jefe inmediato u otro compañero de trabajo.	3	4	4	
	9. Asumo responsabilidad ante el resultado de mi trabajo.	4	4	4	
	10. Utilizo mis capacidades y competencias sin temores.	4	4	4	
	DIMENSION 3: RECOMPENSA				
Reconocimiento Estímulo	11. Recibo un buen trato en mi establecimiento.	4	4	4	
	12. En mi servicio reconocen el trabajo bien hecho.	4	4	4	
	13. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	4	4	4	
	14. En mi servicio se recibe mucha crítica negativa ante los errores.	4	4	4	
	15. Mi servicio organiza capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral.	4	4	4	



		DIMENSIÓN 4: RELACIONES			
Solidaridad Comprensión Relaciones interpersonales	16. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito.	4	4	4	
	17. En mi servicio existe trabajo en equipo.	4	4	4	
	18. Me siento comprendido por mi jefe inmediato.	4	4	4	
	19. En mi servicio predomina un ambiente de amistad.	4	4	4	
	20. Existe malas relaciones interpersonales dentro de mi grupo laboral	4	4	4	
		DIMENSIÓN 5: CONFLICTO			
Manejo de conflictos Acuerdos participativos	21. Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar una decisión ante los conflictos.	4	3	4	
	22. Frente a un conflicto trato de solucionarlo de inmediato.	4	4	4	
	23. Mis compañeros de trabajo toman la iniciativa para la solución de problemas	4	4	4	
	24. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	4	4	4	
	25. En mi servicio se toma en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo.	4	4	4	

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	✓

GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
 Dirección Regional de Salud - Ancash
 Hospital "César Ramos Guardia" - Huancayo



Lic. Luis Purizaga Olivos
 CEP. 28906 RNE: 10136
 SUPERVISOR

Firma del evaluador

DNI: 32791247



CUESIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

INDICADORES	DIMENSIONES / ITEMS	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIONES/ RECOMENDACIONES
	DIMENSION 1: EXTRINSECOS				
Salario. Condiciones laborales. Factores sociales. - Supervisión	1. El salario que usted percibe es suficiente para cubrir sus necesidades	4	4	3	
	2. Usted está de acuerdo con el salario que percibe	4	4	3	
	3. La infraestructura y la distribución de los ambientes es el adecuado	3	4	4	mejor...
	4. Los ambientes de trabajo son limpios y seguros	4	4	4	
	5. Su ambiente laboral cuenta con adecuada iluminación	4	4	4	
	6. Su ambiente de trabajo cuenta con ventilación adecuada.	4	4	4	
	7. Existe buenas relaciones interpersonales dentro de su servicio.	4	4	4	
	8. Existe trabajo en equipo en su servicio.	4	4	4	
	9. Usted se siente bien al interactuar con sus compañeros.	4	4	4	
	10. Usted tiene una buena relación interpersonal con su jefatura inmediata.	4	4	4	
	DIMENSION 2: INTRÍNSECO				
Trabajo estimulante. Logro y autorrealización. Reconocimiento. Responsabilidad	11. Se siente satisfecho con la labor que realiza dentro de su trabajo	4	4	3	
	12. Se siente cómodo en su centro laboral	4	4	4	
	13. Usted disfruta de las actividades que realiza en su trabajo	4	4	4	
	14. Tiene oportunidades de superación como profesional en la institución	4	4	4	
	15. Usted utiliza sus capacidades y competencia sin temores.	4	4	4	
	16. Usted puede dar sugerencias al equipo de trabajo	4	4	4	



17. Cuando realiza usted un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento	4	4	4	
18. Su trabajo es valorado y tiene oportunidad de ascenso.	4	4	4	
19. Cumple con el horario de trabajo establecido de acuerdo a la programación.	4	4	4	
20. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente laboral.	4	4	4	

1 No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	
4. Alto nivel	<input checked="" type="checkbox"/>



Gobierno Regional de Ancash
 Dirección Regional de Salud - Ancash
 Hospital "Viceroy García Sotillo" - Huancayo

Lic. Luis Furuzaga Ochoa
 CEP: 28114 - TNE: 1914

Firma del evaluador

DNI: _____

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PURIZAGA OLIVOS, LUIS YSMAEL DNI 32791745	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA CON MENCIÓN EN SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 02/12/03 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
PURIZAGA OLIVOS, LUIS YSMAEL DNI 32791745	TITULO SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 22/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA S.A.C. PERU
PURIZAGA OLIVOS, LUIS YSMAEL DNI 32791745	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/10/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
PURIZAGA OLIVOS, LUIS YSMAEL DNI 32791745	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 29/10/1997 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU
PURIZAGA OLIVOS, LUIS YSMAEL DNI 32791745	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 19/12/1996 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GOMEZ CADILLO, GLADIS MARLENI DNI 32766218	MAGISTER EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 30/05/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/05/2014 Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GOMEZ CADILLO, GLADIS MARLENI DNI 32766218	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 06/02/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU
GOMEZ CADILLO, GLADIS MARLENI DNI 32766218	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CUIDADOS EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 26/06/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
GOMEZ CADILLO, GLADIS MARLENI DNI 32766218	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 16/07/1990 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN PERU

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
GALLARDO GARCIA, VIRGINIA FELICINDA DNI 26690330	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 15/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/05/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GALLARDO GARCIA, VIRGINIA FELICINDA DNI 26690330	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL DE ENFERMERIA CUIDADOS QUIRURGICOS Fecha de diploma: 26/06/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE PERU
GALLARDO GARCIA, VIRGINIA FELICINDA DNI 26690330	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 01/09/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU
GALLARDO GARCIA, VIRGINIA FELICINDA DNI 26690330	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 17/01/1990 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU

Anexo 8. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad Clima organizacional y Satisfacción laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,989	47	,933
Satisfacción laboral	,966	47	,187

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Pruebas de normalidad Clima organizacional, Satisfacción laboral y Dimensiones

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
D1V1	,965	47	,173
D2V1	,927	47	,006
D3V1	,973	47	,357
D4V1	,959	47	,102
D5V1	,973	47	,340
D1V2	,985	47	,798
D2V2	,923	47	,004
CLIMA ORGANIZACIONAL	,989	47	,933
SATISFACCION LABORAL	,966	47	,187

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Alfa de Cronbach

Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,844	,841	25

Satisfacción Laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,810	,813	20

Valores de coeficiente de Rho Spearman

Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Anexo 9. Autorización de aplicación del instrumento



Lima, 02 de junio de 2023

Carta P. 0416-2023-UCV-EPG-SP

Dra.
MARITZA BENITES VILLAORDUÑA
DIRECTORA EJECUTIVA
HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA-HUARAZ

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a PALMA APARICIO NORMA YENNY; identificado(a) con DNI/CE N° 40422728 y código de matrícula N° 7002803010; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2023

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo



13-06-23

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



MEMORANDUM No. 1006- 2023-RA-DIRES-H"VRG"-HZ/UADEI/J.

ASUNTO : Autorización de Proyecto de Investigación
A : Dr. Jorge Mezarina Valverde
Jefe del Departamento de Emergencia
REF. : Proveído No.019-2023-RA-DIRES-H" VRG" -HZ/CIEI/P.
FECHA : Huaraz, 19 de Junio del 2023

Por el presente se hace de su conocimiento que el Comité de Ética e Investigación, autoriza la realización del Proyecto de Investigación denominado "Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Huaraz-2023.

Por lo que deberá brindar las facilidades que el caso amerite a la Lic. Norma Yenny Palma Aparicio, para realizar el proyecto antes mencionado en el Servicio a su cargo, por lo que se le solicita en el informe del proyecto deberá especificar confidencialidad de los datos recogidos del Hospital, debiendo usar su equipo de protección personal (EPP) al visitar las instalaciones del Hospital.

Atentamente,



c.c.Sec.Dirección
U.Docencia
Hz.19.06.2023



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Ancash
Hospital "Victor Raimos Querido" - Huaraz

M.C. MARITZA R. BENTES VILLOORDUÑA
DIRECTORA EJECUTIVA
CMP: 19726 - RNE: 10249 - AU: AQ2891

Anexo 10. Base de datos

N°	VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL																								
	ESTRUCTURA					RESPONSABILIDAD					RECOMPENSA					RELACIONES					CONFLICTO				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	1	5	5	5	4	5
2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	4	3	3	4	3	3	5	3	2	4
3	5	4	2	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3
4	5	5	3	1	3	2	3	2	3	3	4	1	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3
5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
6	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	3	4	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4
7	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	2	1	2	2	4	4	4	4	2	2	5	5	4	5
8	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	2	2	2	5	3	3	4	3	4	2	3	4	2	3	2
9	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	3	4	2	2	4	3	4	4
10	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	1	1	1	2	3	1	1	1	5	1	5	4	1	1
11	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	2	2	2	5	2	4	2	1	2	4	2	2	1	1	2
12	5	4	2	3	4	5	4	2	5	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2
13	5	5	4	3	2	4	4	3	5	5	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	3
14	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3
15	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	2	2	4	4	5	2	4	4	2	4	4	4
16	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	2	2	2	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2	2	2
17	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	3	1	3	1	1	4	2	5	3	1	3
18	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	1	1	2	2	3	3	2	4	1	1	2	2	2	3
20	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	5	4	4
21	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	3	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2	4	3	2	3
22	4	4	2	3	2	5	5	4	4	4	3	3	4	2	2	3	2	4	2	4	3	3	2	2	2
23	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	2	2	4	3	2	4	5	4	2	4	4	2	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	4	4	4
25	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	2	2	3	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3
26	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
27	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	3	5	4	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2
28	5	5	5	4	2	5	4	2	4	5	4	2	2	4	2	3	3	5	2	2	3	4	2	5	3
29	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	4	3	3	2	4	3	5	4	2	4	4	3	3	3
30	5	4	3	4	1	4	5	1	5	5	4	2	2	4	3	4	4	2	4	2	2	5	4	3	4
31	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	4	4	3	2	4
32	5	3	4	4	2	5	4	5	5	5	5	2	3	2	3	5	5	4	4	2	5	4	4	5	3
33	3	3	5	5	3	5	4	5	5	4	3	2	3	5	3	2	2	5	2	4	5	5	4	5	5
34	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	2	2	3	4	3	2	4	5	2	4	3
35	3	3	2	5	3	2	2	5	5	5	2	3	3	4	2	5	5	4	5	2	3	5	3	3	4
36	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
37	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	4	2	1	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	2
38	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	4	2	3	3
39	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	1	1	3	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2
40	5	4	1	5	2	4	3	5	5	5	4	2	2	2	5	4	5	1	4	2	1	4	2	1	5
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	4	2	3	3	4	3	3
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	4	2	5	5	3	3	3
43	3	4	2	2	2	3	3	4	5	4	2	1	1	4	2	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2
44	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	2	1	2	3	4	2	2	3	3	2	3	3
45	5	5	2	3	3	4	5	2	4	5	3	4	2	2	2	4	5	5	5	2	4	5	4	4	4
46	4	4	1	5	1	5	5	5	5	5	3	2	1	5	1	3	3	5	3	3	4	4	1	3	3
47	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	5	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3

Encuestados	VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL																			
	EXTRINSECOS										INTRINSECO									
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	1	2	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4
3	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
4	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	4	5	4	2	4	4	3	3	5	5
5	2	2	2	3	3	3	2	3	3	4	5	4	3	3	4	3	2	2	5	4
6	2	1	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	
7	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	2	5	4	2	1	5	5
8	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5	2	3	5	4
9	1	2	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
10	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	3	2	1	2	5	4	3	1	5	1
11	2	2	1	2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	2	4	4	2	1	5	4
12	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	
13	3	3	2	3	2	3	4	2	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4
14	4	4	2	4	4	2	4	2	4	5	5	4	5	2	5	5	4	2	5	5
15	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
16	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	5	4	5	5	5	5	3	1	5	2
17	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	5
18	4	4	2	4	2	2	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	
19	2	2	2	2	1	1	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	4	2
20	4	4	2	2	4	2	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	2	5	5
21	2	2	2	2	2	1	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4
22	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4
23	2	2	2	3	4	2	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4
24	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	1	1	2	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4
27	2	3	2	3	3	2	3	2	4	4	2	2	4	2	2	3	4	3	2	3
28	1	1	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	5	4
29	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5	3
30	1	1	1	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	2	5	5	3	2	5	3
31	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4
32	2	2	1	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
33	4	3	2	2	2	2	2	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4
34	1	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	4
35	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	5	4
36	2	1	1	2	2	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	2	5	4	4
37	1	1	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4
38	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4
39	1	2	1	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
40	2	2	2	2	2	2	4	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	5	4
41	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	4	3	2	2	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
43	2	2	1	2	1	1	2	2	3	3	4	3	4	1	2	2	1	1	5	2
44	3	3	1	2	2	1	3	3	3	4	4	2	4	1	4	4	2	2	5	3
45	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
46	1	1	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	4	5	2	1	4	3
47	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4

Procesamiento de datos en SPSS

ENCUESTA LABORAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 69 de 69 variables

	@1 Conozca las tareas de su función	@2 Lastrease su desempeño	@3 En mis actividades existen guías de intervención	@4 En mis actividades existen personas que me enseñan	@5 Las rondas de supervisión me ayudan a mejorar el proceso	@6 Presto atención a los comunicados de emergencia	@7 Cumplimiento de las guías de intervención y procedimientos	@8 Situación de las actividades de trabajo	@9 Asumo responsabilidad de los resultados de mi trabajo	@10 Utilizo mis capacidades y competencias	@11 Recibo un buen trato en mi trabajo	@12 En mis actividades conozco a los trabajadores
1	5	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4
2	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4
3	5	4	4	2	4	3	4	4	5	5	4	4
4	5	5	3	1	3	2	3	2	3	3	4	1
5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3
6	5	4	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4
7	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	2
8	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	2	2
9	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	2
10	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	3	1
11	5	5	4	4	4	4	5	2	5	5	2	2
12	5	4	2	3	4	5	4	2	5	4	3	3
13	5	5	4	3	2	4	4	3	5	5	3	4
14	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
15	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
16	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	2	2
17	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	2
18	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4
19	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	2	1
20	5	5	4	5	2	4	4	5	5	4	4	3
21	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	3	3
22	4	4	2	3	2	5	5	4	4	4	3	3
23	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	2
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
25	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	2	2
26	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

ENCUESTA LABORAL.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 69 de 69 variables

	@9 Usted se siente bien en su trabajo	@10 Usted tiene una buena relación con sus compañeros	@11 Se siente satisfecho con su trabajo	@12 Se siente cómodo en su trabajo	@13 Usted utiliza sus actividades de manera adecuada	@14 Tiene pocas unidades de supervisión	@15 Usted utiliza sus capacidades y competencias	@16 Usted puede sugerir ideas para mejorar el trabajo	@17 Cuando usted trabaja tiene una buena oportunidad de desarrollo	@18 Su trabajo tiene un buen horario de trabajo	@19 Cumple con el horario de trabajo	@20 Entiendo las reglas generales de mi trabajo
22	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4
23	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	5
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4
27	2	4	4	2	2	4	2	2	3	4	3	2
28	2	4	4	4	4	4	3	3	4	2	2	5
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	5
30	4	4	2	4	4	4	2	5	5	3	2	5
31	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
33	2	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4
34	2	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5
35	4	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	5
36	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	5
37	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
40	4	5	1	5	4	5	4	5	5	1	4	5
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
42	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4
43	2	3	3	4	3	4	1	2	2	1	1	5
44	3	3	4	4	2	4	1	4	4	2	2	5
45	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
46	3	3	4	4	4	5	3	4	5	2	1	4
47	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 11. Encuesta digital

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2023

Estimado(a); el siguiente cuestionario es parte de la investigación que estoy realizando. Tomar en cuenta que es completamente anónimo y confidencial. Por favor responda todos los ítems con sinceridad marcando un solo recuadro.

Correo electrónico *

aries_000321@hotmail.com

Consentimiento Informado *

Responsable: Norma Palma Aparicio,

Objetivo: "Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería"

Finalidad del cuestionario: Recopilar algunos datos y respuesta de las preguntas .

La participación es voluntaria, no existe riesgo o daño al participar de la investigación, no recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole, la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Al marcar la casilla de aceptación das tu consentimiento de haber sido informado acerca del estudio.

https://drive.google.com/file/d/1MDVmZQMaIsyeOV_d2ZbwGnvcTDd7oTCa/view?usp=sharing

He leído y acepto el consentimiento informado.

DATOS GENERALES:

Genero *

- Femenino
 Masculino

Tiempo de servicio *

- Menos de 1 año.
 Mas de 1 años.
 Mas de 5 años.

Condición laboral *

- Nombrado
 Contratado

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

En este cuestionario se desea conocer su opinión acerca del clima organizacional según las siguientes opciones:

Nunca (1) A veces (2) Regularmente (3) Casi siempre (4) y Siempre (5).

ESTRUCTURA

1. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi servicio. *

- Nunca
 A veces
 Regularmente
 Casi siempre
 Siempre

2. Las tareas que desempeño corresponden a mi función. *

- Nunca
 A veces
 Regularmente
 Casi siempre
 Siempre

3. En mi servicio existen guías de intervención y procedimientos de enfermería *

- Nunca
 A veces
 Regularmente
 Casi siempre
 Siempre

4. En mi servicio se respeta los niveles jerárquicos. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

5. Las rondas de supervisión mejoran los procesos de atención al usuario externo. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

RESPONSABILIDAD

6. Presto atención a los comunicados emitidos por mi jefatura inmediata. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

7. Cumplo con las guías de intervención y procedimientos de enfermería de mi servicio. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

8. Si tengo dudas al realizar un procedimiento lo consulto con mi jefe inmediato u otro compañero de trabajo. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

9. Asumo responsabilidad ante el resultado de mi trabajo. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

10. Utilizo mis capacidades y competencias sin temores. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

RECOMPENSA

11. Recibo un buen trato en mi establecimiento. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

12. En mi servicio reconocen el trabajo bien hecho. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

13. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

14. En mi servicio se recibe mucha crítica negativa ante los errores. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

15. Mi servicio organiza capacitaciones para mejorar mi desempeño laboral. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

RELACIONES

16. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo necesito. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

17. En mi servicio existe trabajo en equipo. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

18. Me siento comprendido por mi jefe inmediato. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

19. En mi servicio predomina un ambiente de amistad. . *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

20. Existe malas relaciones interpersonales dentro de mi grupo laboral *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

CONFLICTO

21. Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar una decisión ante los conflictos. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

22. Frente a un conflicto trato de solucionarlo de inmediato. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

23. Mis compañeros de trabajo toman la iniciativa para la solución de problemas. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

24. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

25. En mi servicio se toma en cuenta las distintas opiniones para llegar a un acuerdo. *

- Nunca
- A veces
- Regularmente
- Casi siempre
- Siempre

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

En este cuestionario se desea conocer su opinión acerca de la satisfacción laboral según las siguientes opciones: Totalmente Desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

EXTRINSECOS

1. El salario que usted percibe es suficiente para cubrir sus necesidades. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

2. Usted está de acuerdo con el salario que percibe. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

3. La infraestructura y la distribución de los ambientes de tu centro laboral son los adecuados. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

4. Los ambientes de trabajo son limpios y seguros. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

5. Su ambiente laboral cuenta con adecuada iluminación. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

6. Su ambiente de trabajo cuenta con ventilación adecuada. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

7. Existe buenas relaciones interpersonales dentro de su servicio. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

8. Existe trabajo en equipo en su servicio. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

9. Usted se siente bien al interactuar con sus compañeros. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

10. Usted tiene una buena relación interpersonal con su jefatura inmediata. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

INTRÍNSECO

11. Se siente satisfecho con la labor que realiza dentro de su trabajo *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

12. Se siente cómodo en su centro laboral *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

13. Usted disfruta de las actividades que realiza en su trabajo *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

14. Tiene oportunidades de superación como profesional en la institución. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

15. Usted utiliza sus capacidades y competencias sin temores. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

16. Usted puede dar sugerencias al equipo de trabajo *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

17. Cuando realiza usted un buen trabajo, recibe algún tipo de reconocimiento *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

18. Su trabajo es valorado y tiene oportunidad de ascenso *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

19. Cumple con el horario de trabajo establecido de acuerdo a la programación. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

20. En términos generales se siente satisfecho con su ambiente laboral. *

- Totalmente Desacuerdo
- En desacuerdo
- Indiferente
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

Anexo 12.Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023
Investigadora: Norma Yenny Palma Aparicio

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023", cuyo objetivo es "Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz 2023". Esta investigación es desarrollada por la estudiante del posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Hospital Víctor Ramos Guardia Huaraz.



Impacto del problema de la investigación.

Actualmente el clima organizacional y satisfacción laboral son temas esenciales para las instituciones de salud ya que un apropiado clima organizacional puede favorecer a una satisfacción laboral la cual va optimizar la eficiencia y eficacia de las instituciones mejorando así su productividad, sobre todo en el personal de enfermería quienes están a cargo del cuidado de los usuarios.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Huaraz, 2023".
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará mediante el Link: <https://forms.gle/r03qgvvU2Y8fKjuSCA> Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



Participación voluntaria (principio de autonomía):

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 no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos 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 la Investigador:

Palma Aparicio Norma Yenny, email: mayenny@nynmail.com,

mayenny800@gmail.com

y Docente asesor: Ramírez Calderón, Luis Enrique

email: lramirezca71@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: Maria Lourdes Cuchillo Cruz

Fecha y hora: 16-06-23

Firma: 

(Por garantizar la veracidad del origen de la información, en el caso que el consentimiento sea presencial, el entrevistado y el investigador debe proporcionar Membres y fotos. En el caso que con consentimiento virtual no debe haber al momento de dar consentimiento en la investigación y debe de ser firmado digitalmente.)

Anexo 13. Prueba piloto

Prueba piloto 11 datos.

Variable Independiente: Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,907	,897	25

El valor de Alfa de Cronbach es 0.907, excelente confiabilidad

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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	84,55	121,473	,447	.	,905
P2	85,00	115,400	,605	.	,901
P3	85,36	109,855	,855	.	,895
P4	85,36	116,455	,579	.	,902
P5	86,00	110,200	,711	.	,899
P6	85,00	119,000	,397	.	,906
P7	85,09	120,291	,255	.	,910
P8	84,55	115,073	,769	.	,899

P9	84,36	124,055	,252	.	,907
P10	84,64	117,455	,601	.	,902
P11	85,64	109,055	,775	.	,897
P12	86,00	111,200	,663	.	,900
P13	86,36	114,655	,589	.	,902
P14	85,91	118,491	,348	.	,908
P15	86,00	112,000	,624	.	,901
P16	85,27	119,618	,409	.	,905
P17	85,73	125,418	,108	.	,909
P18	85,82	109,364	,883	.	,895
P19	85,45	126,073	,009	.	,913
P20	87,00	127,000	-,029	.	,909
P21	86,27	114,418	,741	.	,899
P22	85,09	121,291	,293	.	,908
P23	86,09	119,091	,426	.	,905
P24	86,09	112,691	,827	.	,897
P25	85,55	125,273	,115	.	,909

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	11	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	11	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

**Alfa de Cronbach
basada en elementos**

Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,874	,883	20

El valor de Alfa de Cronbach es 0.874, excelente confiabilidad

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	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	63,09	70,491	,761	.	,858
P2	62,91	70,291	,727	.	,858
P3	63,55	77,473	,398	.	,871
P4	62,91	71,691	,556	.	,865
P5	62,64	69,655	,480	.	,872
P6	63,27	71,818	,506	.	,868
P7	61,45	78,873	,471	.	,871
P8	61,73	79,418	,159	.	,879
P9	61,36	82,455	-,023	.	,878
P10	61,36	77,455	,492	.	,869
P11	61,36	66,655	,860	.	,851
P12	61,27	76,618	,488	.	,868
P13	60,91	77,091	,573	.	,868
P14	62,18	72,564	,340	.	,880
P15	61,18	78,964	,628	.	,870
P16	61,09	82,291	-,005	.	,878
P17	62,73	73,818	,481	.	,868
P18	63,00	71,000	,612	.	,863
P19	60,73	78,018	,447	.	,870
P20	61,45	70,873	,869	.	,856

Prueba piloto

		VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL																								
		ESTRUCTURA					RESPONSABILIDAD					RECOMPENSA					RELACIONES					CONFLICTO				
Encuestado		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
01		4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	3	2	3	4	3	5	4	3	5	2	3	5	4	3	4
02		4	3	2	3	2	2	4	3	5	4	1	1	1	2	2	3	3	2	4	2	2	3	2	2	4
03		5	4	4	3	4	5	4	5	5	5	4	3	2	4	2	4	3	4	3	2	2	4	2	2	4
04		5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	2	3	4	4	3	4	4	2	4	5	4	4	3
05		5	4	3	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	4	2	2	3	3	2	3
06		4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3
07		5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4
08		5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	3	3	2	5	2	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3
09		4	4	4	4	2	5	4	5	5	4	4	2	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	2	3	3
10		5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	2	4	3	3	4	4
11		4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3	3	4

		VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL																			
		EXTRINSICOS										INTRINSECO									
Encuestado		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
01		2	3	1	2	1	1	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	5	4
02		2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	2	5	3
03		2	2	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	5	4
04		1	1	1	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	1	1	5	4
05		2	2	2	2	2	1	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	2	1	4	4
06		3	3	2	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
07		3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	2	4	4	3	4	5	4
08		1	1	1	1	1	1	3	3	4	3	1	4	4	1	4	4	2	1	4	2
09		2	2	2	1	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	2	2	4	4
10		4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	3	5	5
11		2	3	2	3	1	1	4	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	3	4	4



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 SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE HUARAZ, 2023", cuyo autor es PALMA APARICIO NORMA YENNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ CALDERON LUIS ENRIQUE DNI: 06776978 ORCID: 0000-0003-3991-9746	Firmado electrónicamente por: LRAMIREZCA71 el 09-08-2023 09:45:20

Código documento Trilce: TRI - 0621680