



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Clima organizacional y satisfacción laboral en un
establecimiento de salud, Huancayo, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Poma Aliaga, Kelvin Edinson (orcid.org/0009-0007-2284-2662)

ASESOR:

Mg. Aparicio Flores, Daysi Jaqueline (orcid.org/0000-0003-3424-7071)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por la sabiduría y fortaleza que me dio para la realización de esta investigación.

Con aprecio y cariño para mi familia, por todo este tiempo que supieron acompañarme y motivarme para la conclusión de este trabajo.

A mis amigos Jaime, Kevin y Jhosep, mis compañeros de toda la vida, por ser mi motivación día a día.

AGRADECIMIENTO

A la Docente de la asignatura Mg. Aparicio Flores Daysi Jaqueline, por la orientación y conocimientos volcados hacia mi aprendizaje.
A la Universidad “César Vallejo” por permitirme realizar esta investigación la cual estoy concluyendo de manera satisfactoria.

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, APARICIO FLORES DAYSI JAQUELINE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024", cuyo autor es POMA ALIAGA KELVIN EDINSON, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 06 de Junio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
APARICIO FLORES DAYSI JAQUELINE DNI: 44489276 ORCID: 0000-0003-3424-7071	Firmado electrónicamente por: DJAPARICIO el 16- 07-2024 11:36:05

Código documento Trilce: TRI - 0756669



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, POMA ALIAGA KELVIN EDINSON estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
KELVIN EDINSON POMA ALIAGA DNI: 46349032 ORCID: 0009-0007-2284-2662	Firmado electrónicamente por: KEPOMA el 06-06-2024 15:14:20

Código documento Trilce: TRI - 0756671



Índice de Contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICO Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Frecuencias de la variable 1 clima organizacional	21
Tabla 2	Frecuencias de la dimensión factores internos	21
Tabla 3	Frecuencias de la dimensión factores externos	22
Tabla 4	Frecuencias de la variable 2 satisfacción laboral	22
Tabla 5	Frecuencias de la dimensión recompensas externas	23
Tabla 6	Frecuencias de la dimensión recompensas internas	23
Tabla 7	Tabla cruzada de variables clima organizacional y satisfacción laboral	24
Tabla 8	Tabla cruzada de factores internos y satisfacción laboral	24
Tabla 9	Tabla cruzada de factores externos y satisfacción laboral	25
Tabla 10	Tabla cruzada de clima organizacional y recompensas externas	25
Tabla 11	Tabla cruzada de clima organizacional y recompensas internas	26
Tabla 12	Prueba de normalidad	27
Tabla 13	Estudio correlacional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	28
Tabla 14	Estudio correlacional entre los factores internos y la satisfacción laboral	29
Tabla 15	Estudio correlacional entre los factores externos y la satisfacción laboral	30
Tabla 16	Estudio correlacional entre el clima organizacional y las recompensas externas	31
Tabla 17	Estudio correlacional entre el clima organizacional y las recompensas internas	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño de estudio

16

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024. El estudio fue de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, de diseño no experimental de corte transaccional, su muestra la conformó 31 empleados del servicio de salud, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario en estudio. Los resultados descriptivos determinaron que el nivel de clima organizacional es medio según el 54.8% del personal encuestado, respecto al nivel de satisfacción laboral fue valorado también como medio según el 55% de respuestas. Los resultados inferenciales respecto a la correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral tuvieron un valor correlacional de Rho de Spearman igual a 0.679 siendo esta de nivel moderado. Por lo tanto, se aprecia que hay una relación directa y proporcional, lo que significa que ante un mejor clima laboral es probable que la satisfacción laboral mejore.

Palabras clave: clima organización, satisfacción laboral, personal, establecimiento de salud.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in a Health Establishment, Huancayo, 2024. The study was of an applied type, with a quantitative approach, correlational level, with a non-experimental transactional design, its sample It was made up of 31 health service employees, the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire under study. The descriptive results determined that the level of organizational climate is medium according to 54.8% of the staff surveyed, with respect to the level of job satisfaction it was also valued as medium according to 55% of responses. The inferential results regarding the correlation of the variables organizational climate and job satisfaction had a correlational value of Spearman's Rho equal to 0.679, this being of a moderate level. Therefore, it can be seen that there is a direct and proportional relationship, which means that with a better work environment, job satisfaction is likely to improve.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, personnel, health establishment.

I. INTRODUCCIÓN

Un entorno laboral abarca tanto su condición física como emocional, influyendo de manera significativa en el compromiso, la eficiencia y la satisfacción del capital humano, el fomento de la complacencia en el trabajo es esencial, desempeñando un papel fundamental para motivar a los empleados, sustancialmente en sectores como la industria de la salud, que a menudo enfrenta huelgas y protestas debido a condiciones laborales adversas (Akinwale, 2019).

Desde la perspectiva internacional, según la Organización Internacional de Trabajo (2023), existe incomodidad y malestar en el ámbito laboral del trabajador de salud, como consecuencia de que, está normalizado que las enfermeras tengan largas horas laborales con sobrecarga de responsabilidad de trabajo y terminen agotadas al final del día, esto termina disminuyendo la calidad del trabajo del personal y contribuye a la desmotivación e insatisfacción en su área de trabajo. Esta situación hace que no se vivencie un clima saludable y adecuado por lo que se encuentran insatisfechos con su rol asistencial en el establecimiento de salud y con la organización en general.

A nivel mundial, el ambiente organizacional que generalmente percibe el personal médico o enfermera en las entidades donde trabajan suele ser evaluado como regular; el problema que destaca son las condiciones de trabajo, eso hace que el clima donde el personal desarrolla sus actividades laborales habituales no tenga una adecuada apreciación, las organizaciones suelen quedarse en el diagnóstico, y no avanzan hacia una acción dirigida a mejorar el ambiente dentro de la organización para posteriormente analizar si esa iniciativa generó algún impacto (Iglesias et al., 2020).

Asimismo, estudios han de mostrado que el clima en las organizaciones depende de aspectos como el compromiso laboral y para que un empleado actúe con compromiso hacia su trabajo tiene que sentirse satisfecho, este grado de satisfacción laboral se vincula directamente al progreso que logren dentro de la institución. Sin embargo, el problema radica en que existe constante rotación de liderazgo en el centro laboral, esto resulta como consecuencia de una falta de supervisión de sus procesos administrativos, lo cual termina generando un desequilibrio en la institución que se manifiesta en poca satisfacción en el trabajo y deterioro del clima laboral (Chiang et al., 2018).

Desde el ámbito latinoamericano, en las instituciones públicas, se destacan factores que interfieren concisamente al clima de la organización, es así que investigaciones realizadas han detectado que estos componentes son la rotación de los líderes ya que genera variación de planes que se han establecido inicialmente, la deficiencia de comunicación resulta en un deterioro significativo en el clima organizacional por motivo de la carencia de difusión de información a todo el recurso humano, por esta razón, se reconoce la influencia positiva de la comunicación horizontal como una estrategia fundamental para mantener un clima favorable. Además, de la baja confianza entre los miembros también se erige como un elemento que impacta el ambiente organizacional, dando lugar a divisiones entre los trabajadores y contribuyendo a un deterioro progresivo de las relaciones laborales a corto y medio plazo (González et al., 2021).

En Chile, en los servicios de sanidad se han observado previas situaciones en las que se ha registrado un elevado índice de profesionales que trabajan en atención primaria, especialmente médicos, que experimentan insatisfacción en sus puestos de trabajo lo que los impulsa a cambiar al sector privado, las razones detrás de estas decisiones suelen ser la falta de satisfacción en cuanto a sus expectativas, la carencia de oportunidades para avanzar en sus carreras profesionales o incentivos inapropiados, que en su conjunto se manifiestan en un clima de trabajo desfavorable (MINSAL de Chile, 2021).

En el contexto peruano, según una supervisión realizada por Defensoría del pueblo a los establecimientos de salud de primer nivel en varias provincias de Lima, constató el gran deterioro de las instalaciones, falta de médicos y enfermeras, la insuficiencia de insumos de higiene para el aseo del personal de la salud y para los servicios higiénicos, equipos médicos obsoletos; además que de 876 centros de salud, el 76% muestra tal precariedad en sus servicios, situación que trae insatisfacción a los pacientes y profesionales médicos, favoreciendo un clima de organización deficiente que se manifiesta en la poca predisposición del profesional de la rama de la medicina para servir una atención de calidad (Defensoría del Pueblo, 2022).

En Huancayo, el director regional de Salud en una entrevista para “Andina” indicó que los hospitales han experimentado escasez de suministros durante un período de nueve meses, el profesional de la salud, admite que esta situación era

evidente al comienzo del año 2023 y se atribuye a la falta de planificación de adquisiciones por parte del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (Cenares). Este escenario, ha ocasionado varios problemas, los médicos son abordados por los pacientes hospitalizados quienes reclaman la falta de medicamentos, el personal percibe insatisfacción y termina renunciando a su puesto de trabajo (Ramos, 2023).

En el establecimiento de salud en estudio, según información brindada directamente por la jefatura del establecimiento, se ha detectado un aumento significativo en los niveles de renuncias y rotación del personal durante el último año. Este fenómeno ha generado preocupación tanto en la jefatura como entre los directivos de institución, las tasas de renuncias y rotación crecientes sugieren la existencia de problemas asociados con el entorno laboral del establecimiento y el entusiasmo laboral en la institución. Los trabajadores asistenciales han expresado su malestar señalando problemas como la falta de comunicación efectiva, percepciones de desigualdad en oportunidades de desarrollo, y un ambiente laboral tenso. Además, se ha observado un descenso en la calidad de los servicios brindados, posiblemente relacionado con la disminución de la moral y el compromiso del personal. Para abordar estos problemas, es esencial comprender en detalle los componentes que favorecen al descontento laboral y al bajo clima organizacional en el Centro de Salud de Huancayo.

En virtud de lo anterior se identificó el problema general de estudio: ¿Cuál es la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024? Los problemas específicos son los siguientes: ¿Cuál es la relación entre los factores internos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024?; ¿Cuál es la relación entre los factores externos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024?; ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las recompensas externas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024; y, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las recompensas internas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024.

Se consideró que la investigación posee justificación teórica ya que buscó confirmar la conexión entre las variables de interés, a través la revisión de la literatura en función de la disponibilidad de las referencias teóricas requeridas para

este propósito. El estudio se justificó desde el punto de vista metodológico, ya que se utilizaron herramientas que se ajustaron para adecuarse al entorno de la compañía, estas herramientas se diseñaron considerando la revisión de estudios previos relacionados con el mismo tema. Se justificó desde un enfoque práctico, ya que el acceso a la información del servicio de salud en estudio fue factible, así como, la interacción con el directivo y los colaboradores. Este estudio se justificó socialmente porque aportó ventajas a la entidad gubernamental, además emprendió medidas en línea con el análisis del medio laboral y la satisfacción de sus empleados, con el propósito de mejorar el bienestar del personal y fortalecer la organización.

El objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024. Por lo tanto, los objetivos específicos fueron: determinar la relación entre los factores internos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024; determinar la relación entre los factores externos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024; determinar la relación entre el clima organizacional y las recompensas externas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024; y, determinar la relación entre el clima organizacional y las recompensas internas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024.

La hipótesis general de investigación estuvo planteada por lo siguiente: existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024. Las hipótesis específicas se describen a continuación: existe relación entre los factores internos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024; existe relación entre los factores externos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024; existe relación entre el clima organizacional y las recompensas externas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024; y, existe relación entre el clima organizacional y las recompensas internas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto de los antecedentes de estudio de nivel internacional, en Colombia, Pedraza (2018) efectuó un estudio cuyo propósito fue establecer la correlación del clima de una organización con la satisfacción del recurso humano en las instituciones estatales y privadas. El estudio tuvo un enfoque de carácter cuantitativo, el diseño se enmarca en el no experimental transeccional, se creó una muestra dispuesta por 133 trabajadores de organizaciones a quienes se les realizó la encuesta. En sus hallazgos encontró que el 68% del recurso humano encuestado califican en un nivel elevado la satisfacción extrínseca, y también en nivel elevado la satisfacción intrínseca según el 64% de respuestas, además las dimensiones del clima laboral disponen una correspondencia fuerte con la categoría satisfacción de los trabajadores (t igual a 6.16). El autor concluye que los elementos del medio laboral que tienen mayor asociación con los factores de la satisfacción son el ambiente de afecto, identidad y apoyo.

En Nigeria, Akinwale y George (2020), en su estudio que buscaba examinar la relación entre la felicidad laboral de las enfermeras y su entorno laboral en los hospitales públicos del estado de Lagos. Un total de 364 enfermeras registradas completaron un cuestionario para este estudio no experimental. La metodología utilizada fue de carácter cuantitativo. De acuerdo con su investigación, una ratio rho de Spearman de 0,698 indica un clima laboral caracterizado por la complacencia laboral lo que significa que existe una correspondencia del 69.8%, entre las dimensiones que conforman el ambiente organizacional con la complacencia laboral; de la misma forma, el salario es el que predomina con su efecto significativo con la satisfacción del trabajo ($\beta = 0.323$, $t = 4.060$, $p = 0.000$). Concluyeron que el caso de las enfermeras, su felicidad tiene un efecto beneficioso en la aptitud de vida de los pacientes, esto trasciende en aspectos como la seguridad, un desempeño laboral efectivo, la provisión de atención de alta calidad, la estabilidad en el equipo de trabajo, la dedicación y el compromiso tanto con la labor como con su vocación.

Li et al. (2019) efectuó un estudio que tuvo por finalidad principal investigar el vínculo del clima organizacional por medio de la satisfacción laboral del trabajador voluntario de bienestar infantil de una clínica del noreste de Estados Unidos. El estudio fue de naturaleza no experimental, enfoque de índole

cuantificable, con una muestra compuesta por 849 trabajadores clínicos sujetos que se les proporcionó una encuesta. Los hallazgos expresaron que la influencia del ambiente laboral en la disposición de abandonar la agencia estaba completamente condicionada por el grado de satisfacción en el trabajo. ($\beta = 0,16$), asimismo, hay asociación de la dirección del ambiente organizacional con la satisfacción del trabajo ($\beta = 0.65$). En conclusión, las organizaciones dedicadas al bienestar infantil podrían evaluar la posibilidad de reorientar sus recursos hacia la mejora de la satisfacción en me contexto de trabajo de su personal, enfocándose en componentes como el salario, los beneficios y las posibilidades de ascenso, a través de cambios en su estructura organizativa.

En la investigación de Appelbaum et al. (2019) cuyo propósito fue medir la apreciación del clima laboral de residentes de cirugía, el agotamiento y la satisfacción laboral. La indagación tuvo un carácter cuantitativo, el diseño se enmarca en el no experimental, se obtuvieron datos mediante una encuesta proporcionada a 160 residentes de cirugía de hospitales de Estados Unidos. En los resultados encontró que la satisfacción laboral fue predicha significativamente por el clima laboral directamente (efecto directo = 0,37, IC del 95%). Concluyeron que la formación médica demanda una mayor atención en lo que respecta a la influencia del entorno de aprendizaje clínico en el bienestar de los cirujanos en formación.

En México, un estudio elaborado por Ángel et al. (2020) con el objetivo de medir la correspondencia del clima de un centro de salud con la satisfacción de los trabajadores. La indagación siguió un método de alcance correlacional, el diseño fue de cualidad no experimental, el enfoque se organizó por ser cuantitativo, con una muestra de 182 profesionales médicos que dieron respuesta a un cuestionario. En los resultados destacaron que las calificaciones para las escalas de las dimensiones del clima de trabajo fueron satisfacción moderada en un 76% para las relaciones entre personas, respecto al sentir de pertenencia 36% moderadamente satisfactorio, la estabilidad fue satisfactorio por el 31%, además, la categoría satisfacción en su dimensión ambiente físico laboral fue muy satisfactorio por el 47%; la satisfacción intrínseca también fue muy satisfactorio 54%; y la variable satisfacción del recurso humano fue de nivel altamente satisfactorio 45%; en referencia a la correlación del ambiente laboral con la satisfacción del personal fue de valor 0,205 siendo positivo. Concluyeron que hay necesidad de una mejora en

recursos disponibles en el centro médico estudiado, así como una mayor igualdad de beneficios y en la remuneración.

En el estudio de Araya y Medina (2019) que tuvo por propósito valorar la relación del ambiente de trabajo con la satisfacción del empleado de un establecimiento de salud en Chile. La indagación fue de diseño no experimental, según el marco de tiempo es transeccional, enfoque de naturaleza cuantitativa, correlacional, 110 profesionales del establecimiento de salud fue la muestra encuestada. En los hallazgos demostraron que el clima del centro de salud es percibido como alto por el 71.4% de trabajadores médicos, para los enfermeros auxiliares lo califican en un grado medio 55.5%; respecto al grado de correlación, la satisfacción con la dimensión confianza es igual a 0,660 considerando los datos de rho de Spearman, el valor de correspondencia del clima con satisfacción de acuerdo a rho de Spearman es igual a 0.636, es decir, si hay vinculo en ese análisis. En conclusión, la satisfacción laboral tiende a ser más elevada cuando se experimenta un ambiente de trabajo positivo.

Dentro del marco nacional, Ninaquispe (2020) realizó una investigación con la intención de medir la correlación entre el clima organizacional y los niveles de satisfacción de los empleados de salud de un establecimiento de salud en Mórrope. En concordancia a su metodología, el tipo fue de naturaleza aplicada, enfoque de característica cuantitativa, el diseño se enmarca en el no experimental transaccional, se creó una muestra compuesta por 32 expertos de la salud a quienes se les realizó la encuesta. Los resultados manifestaron que el entorno o clima de trabajo es valorado en grado aceptable por el 56%, el nivel excelente fue por el 6%, la asociación del ambiente de trabajo con la complacencia del experto de salud es 0,434 de acuerdo con el análisis de rho de Spearman. Llegó a la conclusión de que las dos variables bajo consideración, el ambiente laboral y la felicidad del paciente, están significativamente relacionadas.

Arévalo et al. (2021) efectuaron un estudio que tuvo por finalidad primordial instaurar la asociación del clima y la satisfacción de entorno de trabajo del Hospital San Martín en Chiclayo. El estudio fue no experimental, el enfoque de naturaleza cuantitativa, el alcance se definió como correlacional, de tipo aplicada, la muestra se estructuró en 119 trabajadores del hospital en estudio, quienes dieron respuesta a una encuesta realizada por los investigadores. Los resultados reflejaron que el

51% valoró en grado medio el clima de la organización, respecto a la realización personal fue valorado desfavorable por el 41%, el 45% manifestó que el ambiente de organización es percibido medio, existe una media satisfacción laboral según el 49%, la asociación entre clima y satisfacción es de Pearson igual a 0,460. Concluyen que se excluye la hipótesis negadora y se concede aquella que afirma que el clima y satisfacción de trabajo se asocian.

La investigación de, De la Cruz y Ramírez (2021) buscó determinar la relación entre el ambiente organizacional y la satisfacción del personal de enfermería empleadas por EsSalud en Lima. Se trata de un estudio en el que se interrogó a 75 enfermeros de la institución y fue de carácter cuantitativo. Su metodología fue no experimental y su nivel fue correlacional. Descubrieron un Rho de Spearman de 0,708 entre la felicidad laboral y la cultura de la empresa, destacando un alto grado de relación, el clima fue valorado como deteriorado por el 25% y la satisfacción como baja por el 21%. En conclusión, los hospitales deben garantizar que el ambiente de trabajo sea propicio para que las enfermeras experimenten un ambiente laboral propicio y una sensación positiva de satisfacción en el trabajo.

En el contexto local, León y Núñez (2019) en su indagación con la finalidad de identificar la asociación del clima de una organización y satisfacción laboral del personal de servicio de enfermería del Hospital Nacional EsSalud Ramiro Prialé de Huancayo. El enfoque de característica cuantitativa, el diseño se enfocó en el no experimental de corte transeccional, según su tipo se fundamentó por ser aplicada, el alcance correlacional, la muestra fue de 27 profesionales en salud, el recurso para alcanzar la información necesaria fue el cuestionario. Según sus hallazgos, encontró que el clima del hospital es regular (76%), la satisfacción es media (75%), la correspondencia del clima del EsSalud con la satisfacción de enfermería es positiva 0,463 Rho de Spearman. Concluyeron que el clima se correlaciona de manera característica con la satisfacción del recurso humano enfermero.

En base a la investigación de Arroyo y Puma (2018) el objetivo fue relacionar el ambiente organizacional con la satisfacción laboral del personal asistencial en salud de la Clínica Ortega de Huancayo. De acuerdo a su metodología, el tipo fue de naturaleza aplicada, enfoque de característica cuantitativa, el diseño se enmarca en el no experimental transaccional, muestra compuesta 76 profesionales de la

salud que respondieron una encuesta. El resultado fue que el clima de la clínica es de grado regular según el 54%, la satisfacción laboral es percibida como poco satisfecho por el 53%, asimismo, el clima y satisfacción se asocian a un grado 0,703 siendo esta alta por Rho de Spearman, la motivación y satisfacción también presentan relación de valor 0,424 Rho de Spearman. Conclusión, ante un clima de trabajo favorable, habrá una satisfacción alta por parte del recurso personal que la conforma.

En los párrafos siguientes se describirán los fundamentos teóricos de la investigación que tienen relación con el problema en estudio y el proceso de generación de conocimiento.

La teoría que sustenta esta indagación se fundamenta en la teoría de la configuración de puestos de trabajo, que guarda una precisa relación con la satisfacción en el trabajo, la eficiencia laboral y el contexto laboral en general. El diseño de cargos se enmarca en una teoría psicósomática de motivación que describe de manera sistemática y deliberada la asignación de responsabilidades laborales a equipos, grupos e individuos en una organización. Los cinco elementos clave del diseño de cargos son la diversidad de habilidades, la naturaleza de las responsabilidades, su relevancia, la capacidad de operar de forma autónoma y la retroalimentación en el ámbito laboral (Akinwale, 2020).

Hugo Münsterberg, psicólogo, y Elton Mayo, sociólogo, trajeron esta teoría a Estados Unidos en los años comprendidos entre 1924 y 1927. Se centra en las interacciones humanas, elaborando temas como la dinámica de grupo, la organización informal, la comunicación, la motivación y el liderazgo efectivo (Iglesias et al., 2019).

Respecto a la variable clima organizacional, establecer con precisión una definición del ambiente organizacional puede resultar complicado, dado que se enfoca en las apreciaciones de los empleados, no obstante, es claro que dicho ambiente desempeña un acto predominante en la manera en que el personal perciben su sentir de pertenencia, sus relaciones individuales y su desenvolvimiento laboral (Berberoglu, 2018). Por ende, el clima organizacional es referente a las particularidades del contexto laboral, las cuales son apreciadas de índole directa o indirecta por el recurso humano, sus percepciones se generan a partir de componentes internos y externos que pueden ser afectados por el

liderazgo, las comunicaciones, la motivación, el ambiente y estructura, entre otros (Segredo et al., 2017).

En congruencia, la evaluación periódica del clima o medio laboral resulta fundamental tanto para las organizaciones como para sus directivos, ya que les proporciona el respaldo necesario y la validación de las nuevas tácticas destinadas a preservar un ambiente positivo, este proceso, a su vez, colabora en el mantenimiento de la moral, la implicación y la lealtad de los trabajadores, garantizando la estabilidad interna de la empresa (Daza et al., 2021). Excepcionalmente cuando se habla del clima en el entorno laboral involucra al recurso humano que lo conforma, Pedraza (2018) sostiene que los trabajadores son esenciales para las organizaciones, ya que poseen un valioso capital no tangible en términos de conocimientos, valores, prácticas, destrezas y capacidades. Son los sujetos quienes, gracias a su potencial, permiten que las empresas alcancen sus metas y objetivos. Por lo tanto, es crucial reconocer la importancia de considerar a los empleados como un recurso valioso.

Es por ello que el clima de una compañía alude a las vivencias de los trabajadores, las cuales tienen la tendencia a influir en la formación de un pensamiento y percepción compartidos sobre las prácticas, procedimientos y políticas tanto formales como informales presentes en su organización. Además, abarca aquellas conductas que son identificadas y fomentadas por la dirección, actuando como un impulsor clave para ajustar el comportamiento de los empleados a las demandas de la compañía (Pedraza, 2020).

Desde la perspectiva de Chirinos et al. (2018), el clima organizacional se describe como las especificidades que hacen que una organización sea única en comparación con otras, y estas cualidades perduran en el tiempo y ejercen influencia sobre cómo los individuos actúan en el interior de la institución. Una de las características fundamentales del clima de una organización es su multidimensionalidad, según su literatura existente, estas dimensiones están determinadas por las experiencias que los empleados perciben y comparten, y surgen a raíz de las interacciones personales en el entorno laboral (Pedraza, 2018). Ahora bien, el ambiente de trabajo en un hospital, que forma una parte esencial de la estructura general de la institución, aborda la manera en que se manejan las

interacciones sociales apropiadas y se gestionan los problemas, incertidumbres y obstáculos en el entorno hospitalario (Kalhor, et al. 2018).

Chiavenato (2011) sostiene que tanto las variables internas como las externas influyen en el clima de una organización. Todas estas cosas contribuirán a la atmósfera general de la empresa. Según Chirinos et al. (2018), el primer aspecto del clima organizacional son los factores internos, que incluyen los comportamientos de los empleados dentro de una organización. Los empleados son únicos en sus perspectivas, personalidades, niveles de estrés, valores y procesos de aprendizaje, lo que contribuye a su éxito en el lugar de trabajo. A su vez, estos elementos internos están conformados por la motivación, toma de decisiones, cooperación laboral y comunicación.

La motivación, implica dedicar un esfuerzo significativo en la búsqueda de metas dentro de una organización, el cual está influenciado por la capacidad de ese esfuerzo para satisfacer necesidades personales (Robbins y Coulter, 2010). Otro indicador es la comunicación, es un proceso que define las interacciones entre individuos y está vigente en todos los ámbitos de la vida humana, destacándose especialmente en el entorno laboral como un aspecto de gran importancia (Segredo et al., 2017). Además, Chirinos et al. (2018) sostiene que cuando se comunica una idea, sin importar su grandeza, carece de utilidad si no se consigue ser comunicada de manera efectiva y comprendida por otras personas. El siguiente indicador es el hecho de tomar decisiones, es el centro de la planificación, ya que implica elegir una ruta de acción entre diversas posibilidades, es importante destacar que un plan no se considera válido hasta que se haya tomado una decisión, asignado recursos, dirección y, en última instancia, comprometido la reputación de las partes involucradas (Koontz y Wehrich, 2012). Y finalmente, el indicador trabajo en equipo, se trata de un elemento que facilita la alianza de los sujetos de la organización, permitiéndoles compartir sus metas y colaborar de manera comprometida y entusiasta en la ejecución de sus responsabilidades, respaldándose mutuamente (Alcover et al., 2011).

La segunda dimensión del clima organizacional, denominado elementos externos, según Chirinos et al. (2018), hacen referencia a la situación concreta de las organizaciones, aspectos que son perceptibles ya que influyen de modo directa en la actuación y eficacia de su personal, así como en su productividad. Estos

componentes externos están conformados por el ambiente, infraestructura y estructura de la organización.

Respecto al ambiente organizacional, se considera al entorno que rodea a la entidad, pudiendo también ser la coyuntura en la que una empresa está inmersa y que le facilita llevar a cabo transacciones e interactuar con su medio. Este elemento impacta en el desempeño de la empresa y tiene un efecto directo en su conducta (Chirinos et al., 2018).

La infraestructura organizacional, hace referencia a las condiciones fundamentales que posibilitan el desarrollo de las labores en una entidad, un entorno adecuado dentro de un edificio con iluminación suficiente, suministro de agua limpia, una fuente segura de electricidad y opciones de transporte viables para facilitar el desplazamiento del personal. En el marco de esta estructura, se encuentra la instalación física, diseñada para albergar los espacios necesarios destinados a llevar a cabo las funciones inherentes a la entidad (Robbins y Coulter, 2010). La estructura organizacional, es la expresión formal de las interacciones laborales; establece las funciones, ocupaciones y la unidad organizativa. En ella se estructuran y organizan de manera formal las actividades laborales (Robbins y Coulter, 2010).

La segunda variable, satisfacción laboral, permite reconocer la importancia de que un entorno laboral, que engloba tanto aspectos físicos como emocionales, define las condiciones laborales, los derechos de los empleados, la implicación de estos en la formulación de decisiones, la seguridad en el trabajo, la cooperación en la interacción entre los miembros grupales, la transmisión de información con los superiores, entre otros aspectos (Akinwale, 2019). Por lo tanto, una primera definición dada por, Granziera y Perera (2019) sostiene que la satisfacción en el trabajo es un estado mental y emocional efectivo que mana de una valoración favorable de las vivencias vinculadas a la actividad laboral.

Wirawan et al. (2021) sustenta que la satisfacción en el trabajo se puede definir como el sentimiento emocional que experimenta una persona cuando ha experimentado algo positivo y beneficioso como consecuencia de su evaluación o vivencia laboral, es así que los empleados sienten una sensación de logro gracias a las características que contribuyen y simplifican la realización de los objetivos de su trabajo.

Asimismo, es crucial destacar la relevancia de la satisfacción en el trabajo del personal asistencial en relación al cuidado de los pacientes, tal es así que Chamal y Dilina (2018) señalan que la complacencia de los pacientes, y la calidad global de la prestación médica; no se puede subestimar el predominio de la satisfacción laboral en la vida diaria de los trabajadores, y se ha comprobado que la insatisfacción laboral es la trascendental causa de la rotación del recurso personal en el rubro de la salud. A su vez, Kever et al. (2018) manifiesta que existe una conexión directa entre personal médico y paciente, esto es, entre la satisfacción del personal en el rubro del apoyo médico y la complacencia de los pacientes.

La satisfacción en el trabajo se entiende como el producto de diversas cualidades percibidas, que abarcan recompensas internas, provenientes de la realización y reconocimiento laboral, así como externas, como el sueldo, los beneficios financieros y condiciones ambientales (Gutiérrez et al., 2022). En esa línea Chiang et al. (2022) afirman que la satisfacción laboral se alcanza cuando una persona experimenta sensaciones de bienestar debido a su trabajo, ya que este satisface necesidades específicas que se consideran gratificantes. La tarea se percibe como aceptable a medida que se lleva a cabo, en función de los resultados obtenidos.

Es así que cuando se estudia la satisfacción del individuo empleado, se identifican múltiples enfoques de evaluación, sin embargo, una de las perspectivas que resalta por su sencillez y eficacia en la evaluación es el modelo desarrollado por la teoría de Warr, Cook y Wall en el año 1979, esta teoría sirve como base para esta investigación y se fundamenta en la inferencia de que la satisfacción laboral puede ser tanto intrínseca como extrínseca (Warr et al., 1979). En concordancia las dimensiones de estudio estarán relacionadas lo que enmarca la teoría señalada, determinado por las recompensas externas y las recompensas internas.

La primera dimensión de la satisfacción laboral, las recompensas internas, o la satisfacción intrínseca como lo denomina verdaderamente la teoría, se centra en los elementos que impulsan la motivación de los trabajadores, a partir de la mejora en el contenido de las tareas que realizan; entre ellos se destaca el reconocimiento por su desenvolvimiento en el trabajo, la posibilidad de asumir compromisos y forjar carrera en su trayectoria profesional dentro de la compañía (Pedraza, 2018). Para Chiang et al. (2017) la satisfacción laboral constituye un aspecto organizativo que

busca representar el nivel de bienestar que los empleados experimentan en relación con sus ocupaciones, en consecuencia, la satisfacción intrínseca abarca las emociones asociadas con las funciones específicas que desempeñan.

La segunda dimensión, las recompensas externas, o la satisfacción extrínseca como es denominada por la teoría, se relaciona principalmente con elementos externos al puesto de trabajo, como el equipo y mobiliario de oficina; estos aspectos son esenciales, ya que su falta conduce a la insatisfacción y falta de motivación en los empleados (Pedraza, 2018). Es así que la satisfacción extrínseca, a diferencia de la intrínseca, está relacionada con aspectos más amplios y del medio de la organización, estos elementos influyen directamente en el bienestar general de los empleados, así como en su compromiso y productividad laboral (Chiang et al., 2017).

Por otro lado, es importante recalcar que los trabajadores que se analizan específicamente en este estudio son los expertos de la salud que, Ángel et al. (2020) los describe como individuos que brindan respaldo a la administración clínica y asistencial, entregando servicios en ambientes laborales que pueden impactar su bienestar y calidad de vida. De tal manera, Leonardi y Ventola (2021) manifiestan que la satisfacción se caracteriza como una forma de energía que no es directa y se origina externamente, vinculada a factores como el salario, el reconocimiento, el liderazgo y otros elementos, estas condiciones son consideradas por el empleado como requisitos que el ambiente laboral debe cumplir según su perspectiva.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación: El tipo de indagación fue aplicada, la misma que según Gallardo (2017), se enfoca en la utilización práctica de conocimientos ya existentes con el fin de resolver problemas o enfrentar desafíos específicos en situaciones de la vida cotidiana, la finalidad fundamental de este tipo de indagación consiste en emplear los descubrimientos y saberes generados por la investigación básica para crear soluciones prácticas, innovar o mejorar diversos ámbitos. En esta investigación, se buscó dar respuesta al problema de estudio mediante los conocimientos y teorías de diferentes autores, es ese sentido fue una investigación aplicada.

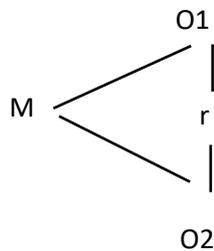
Una indagación es de enfoque cuantitativo porque posibilita la recopilación de datos de manera organizada, utilizando herramientas que contribuyan a la obtención de resultados precisos, además, este enfoque se centra en cuantificar el problema y en comprender su alcance general mediante la averiguación de hallazgos extrapolables a una población extensa (Hernández y Mendoza, 2018). El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, ya que tuvo la intención de examinar y recolectar información numérica y cuantificable para evaluar la conexión entre las habilidades categorías en estudio.

3.1.2. Diseño de investigación: Un estudio se clasifica como no experimental cuando no se realiza ninguna intervención en las categorías bajo investigación, en este diseño, el investigador se restringe a observar cómo estas categorías se desenvuelven o actúan de manera natural (Hernández y Mendoza, 2018). Un corte transversal se caracteriza por la recopilación de datos en un solo periodo y ámbito, con el fin de definir las variables y disponer la periodicidad de los sucesos (Hernández y Coello 2020). Bajo esas líneas, la indagación fue de naturaleza no experimental, dado que las categorías no fueron manipuladas, asimismo, de acuerdo con el marco temporal se realizó en un único momento de tiempo, por eso fue de corte transversal.

Según el nivel de estudio fue correlacional, porque se enfocó en encontrar la correspondencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Ramos (2020) argumenta que un estudio correlacional se encarga de asociar variables, estas pueden ser entre dos categorías a más.

Figura 1

Esquema del diseño de estudio



Lo que significa que:

M: Muestra

O1: Variable: Clima organizacional

O2: Variable: Satisfacción laboral

r: correlación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

Definición conceptual: El clima organizacional hace referencia a las especificidades del medio laboral, las cuales son percibidas directa o indirectamente por los empleados, sus percepciones se generan a partir de elementos internos y externos que pueden ser afectados por el liderazgo, las comunicaciones, la motivación, el ambiente (Segredo et al., 2017).

Definición operacional: El clima organizacional se corresponde con las apreciaciones cognitivas que un empleado posee sobre su entorno laboral, en el que intervienen factores internos y factores externos, estas dimensiones serán medidas mediante un cuestionario.

Dimensiones: Factores internos y factores externos.

Escala: La escala para medir la variable fue la ordinal, al respecto Gamboa (2022) sostiene que una escala ordinal, además de señalar y explicar la amplitud de la variable, comúnmente exhibe su posición relativa, la principal ventaja de su aplicación radica, posiblemente, en la facilidad para realizar comparaciones, es especialmente idónea para organizar después de clasificar.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: La satisfacción en el trabajo se entiende como el producto de diversas cualidades percibidas, que abarcan recompensas internas, provenientes de la realización y reconocimiento laboral, así como externas, como el sueldo, los beneficios financieros y condiciones ambientales (Gutiérrez et al., 2022).

Definición operacional: La satisfacción laboral de los colaboradores puede lograrse si existen factores de satisfacción como es la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca, estas dimensiones serán medidas mediante un cuestionario.

Dimensiones: Recompensas externas y recompensas internas.

Escala: La escala para medir la variable fue la ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población: Según Díaz (2016), la expresión de población hace referencia a un grupo de personas, cosas o componentes que comparten caracteres similares e integran una parte esencial del tema de investigación, estos elementos son cruciales para ejecutar el estudio en cuestión. La población la conformó los colaboradores asistenciales que son parte del centro de salud que pertenece a la Universidad Nacional del Centro del Perú, ubicado en la localidad de Huancayo, siendo un total de 31 empleados.

Criterios de inclusión: se consideró al personal asistencial, personal técnico, médicos, enfermeras, odontólogos y farmacéuticos que son parte del equipo de colaboradores del centro de salud en estudio.

Criterios de exclusión: se descartó al personal del departamento de administración, directivos, ni jefatura.

3.3.2. Muestra: En palabras de Sánchez et al. (2021), una muestra se identifica como un conjunto pequeño que abarca la totalidad las características de la población, disminuyendo la posibilidad de fallas y garantizando un grado apropiado de confiabilidad en los resultados de la indagación. En esta investigación la muestra fue igual a la población por considerarse pequeña y accesible en su totalidad para el estudio, por lo tanto, la muestra es censal, siendo de 31 empleados del servicio de salud.

3.3.3. Muestreo: De acuerdo con Hernández et al. (2014), la selección de muestras mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia involucra optar por

muestras a través de la no aleatoriedad, donde los componentes son escogidos en función de su disposición o viabilidad sin realizar un procedimiento de clasificación al azar. En esta indagación se trabajó con los colaboradores del servicio de salud que pertenece a la Universidad Nacional del Centro del Perú.

3.3.4 Unidad de análisis: La unidad de análisis de este estudio la conformó los trabajadores de un establecimiento de salud de la localidad de Huancayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se manejó la encuesta como técnica de indagación para compilar la averiguación y datos necesarios para el estudio. En tal sentido, las encuestas representan recursos que viabilizan a los investigadores recolectar la data de forma ordenada y metódica a través de la aportación de los encuestados (López y Fachelli, 2015).

Se administró un cuestionario cerrado con el método Likert como instrumento de recolección de datos. De acuerdo con lo plasmado por Hernández y Mendoza (2018), un cuestionario consiste en una sucesión de preguntas planteadas para explorar las categorías relevantes en una indagación, particularmente ligada al problema de indagación y las hipótesis estructuradas. Este cuestionario fue meticulosamente planificado previo a su implementación con preguntas específicas relacionadas con la problemática descrita, además, las interrogantes se crearon con el objeto de que los participantes tuvieron la posibilidad de otorgar respuestas que puedan ser contadas, que reflejen su apreciación y opinión respecto a las categorías en análisis.

Se ejecutó un análisis de medición de confianza del instrumento empleado para evaluar las categorías propuestas en la investigación. Para medir la eficacia de este análisis, utilizamos el alfa de Cronbach, un coeficiente ampliamente utilizado y respetado para evaluar la consistencia interna de un conjunto de preguntas o ítems en un instrumento. Desarrollado en 1951 y llamado así por su creador, Lee Cronbach, la función principal de este coeficiente es investigar el grado promedio en que las preguntas y sus respuestas son consistentes entre sí (Tuapanta et al., 2017).

Lo resultados de confiabilidad obtenido por Alfa de Cronbach fueron los siguientes: para el instrumento que midió la variable 1 clima organizacional tuvo un valor de $\alpha_1 = 0,893$, es decir, fue de nivel bueno. Y para el instrumento que midió la

variable 2 satisfacción laboral tuvo un valor de $\alpha_2 = 0,902$ lo que significa que tuvo un nivel de confiabilidad excelente.

Validez

En relación con la validez de un instrumento de indagación, en concordancia con la explicación proporcionada por Villasís et al. (2018), se considera que una herramienta de una indagación está correctamente validada cuando no exhibe error bajo ningún factor, en consecuencia, es esencial agenciar la valoración ecuaníme de un especialista en el rubro. En este caso, la herramienta que midió los datos en el presente estudio fue examinada por tres especializados en metodología de indagación, aquellos que, mediante su estimación y conformidad, confirmaron la validez del cuestionario.

3.5. Procedimientos

Para alcanzar la información específica en esta indagación, se realizó un proceso que comenzó con el trámite del permiso necesario ante la institución de salud encargada de la investigación. Con el permiso obtenido de manera eficiente se pudo acceder a la data relevante para la generación del cuadro de datos fundamental para la indagación. Es primordial subrayar que, en el camino del marco temporal de recopilación de datos, se empleó una estrategia que aseguró la confidencialidad y el debido respeto a la reserva de aquellos que participaron. En este contexto, la intervención de los trabajadores del establecimiento de salud fue íntegramente voluntaria y se mantuvo el anonimato. Después de completar la encuesta con el total de los trabajadores administrados en la muestra, se realizó un estudio por medio de la cuantificación de los datos en base a la información recolectada.

3.6. Método de análisis de datos

Para estudiar los datos recabados, se llevó a cabo una serie de pasos de con el objeto de obtener descubrimientos estadísticos característicos y claramente comprensibles. En primera instancia, los datos recabados se trasladaron al programa Excel, a través del cual se realizó la organización y ordenamiento de información. Esta fase resultó fundamental para asegurar que los datos estén dispuestos para su posterior estudio. Luego de estructurar la información en Excel, se derivó a su procesamiento en el software estadístico SPSS v.26, programa que

es considerablemente reconocido por su conocimiento y habilidad para generar estudios estadísticos complicados y proporcionar hallazgos claros y concisos.

En efecto, dentro de la evaluación estadística, se emplearon las de carácter descriptiva e inferencial con el objeto de entender claramente los datos y lograr descripciones sólidas. Las estadísticas que se realizaron por medio de la descripción, como la sistematización de rangos porcentuales, frecuencias y tablas contingentes, se ejecutaron para presentar y extraer a manera de resumen la información recabada; en lo que refiere a la evaluación inferencial, dado que el estudio se enmarca como correlacional, efectuaron evaluaciones de hipótesis estadísticas. Estas pruebas posibilitaron estudiar las asociaciones entre las variables y determinaron si existen relaciones significativas. Asimismo, se llevó a cabo pruebas no paramétricas, como el estudio de normalidad de datos y el examen de contraste de hipótesis, con objeto de defender los hallazgos.

3.7. Aspectos éticos

La indagación se llevó a cabo en total conformidad con las normas de la APA (Asociación Americana de Psicología) descritas en su séptima edición, que establecen los más altos estándares mundiales para la escritura académica. Al atribuir y referir de acuerdo con los requisitos de citación adecuados, el estudio se llevó a cabo con una meticulosa consideración por los autores enumerados en cada información utilizada en la investigación, ya sea texto, artículos, libros o cualquier otra fuente.

En adición al cumplimiento de las normas APA, se observaron las reglas y directrices determinadas de la Universidad César Vallejo. En relación con la compilación de datos, se manejó la información otorgada por los individuos encuestados con mesura, actuando con valores éticos y morales rigurosos, que abarcan la integridad, la autonomía, la rectitud y la confiabilidad. Se adquirió el consentimiento informado de los colaboradores en la encuesta, asegurando que comprendieran la realidad de la indagación y dispusieran su aprobación deliberada para ser participe. En ningún momento los participantes fueron discriminados y, al mismo tiempo, las encuestas se llevaron a cabo de manera completamente anónima para resguardar la reserva y el anonimato de los sujetos, reflejando así un compromiso con el valor de justicia en la indagación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo univariado

Tabla 1

Frecuencias de la variable 1 clima organizacional

Clima organizacional	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	35,5%
Medio	17	54,8%
Alto	3	9,7%
Total	31	100,0%

Nota. Los datos fueron emanados de la encuesta ejecutada a los empleados del establecimiento de salud en estudio.

Nota: Según los datos presentados en la tabla 1, se observa que, de todos los empleados encuestados, un 54.8% considera que el clima organizacional del establecimiento de salud en estudio se localiza en un nivel medio, mientras que un 35.5% lo aprecia como de nivel bajo y un 9.7% de nivel alto. Lo que permite apreciar que, según la percepción de la mayoría del personal asistencial del establecimiento de salud el clima de la organización es medio.

Tabla 2

Frecuencias de la dimensión factores internos

Factores internos	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	35,5%
Medio	15	48,4%
Alto	5	16,1%
Total	31	100,0%

Nota. Los datos fueron emanados de la encuesta ejecutada a los empleados del establecimiento de salud en estudio.

Nota: De acuerdo con la información proporcionada en la tabla 2, se nota que, de todos los trabajadores cuestionados, el 48.4% opina que los factores internos del establecimiento de salud analizado son percibidos en un nivel medio. En contraste, un 35.5% lo percibe como bajo y un 16.1% como alto. Esto indica que, según la apreciación de la mayoría de los empleados del establecimiento de salud, los factores internos son valorados de nivel medio.

Tabla 3*Frecuencias de la dimensión factores externos*

Factores externos	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	16,1%
Medio	20	64,5%
Alto	6	19,4%
Total	31	100,0%

Nota. Los datos fueron emanados de la encuesta ejecutada a los empleados del establecimiento de salud en estudio.

Nota: En consideración con los datos presentados en la tabla 3, se observa que, del total de empleados cuestionados, un 64.5% considera que los factores externos del establecimiento de salud en estudio son considerados en un nivel medio, un 19.4% lo aprecia como de grado alto y un 16.1% de nivel bajo. Lo que permite apreciar que, según la percepción de la mayoría de los colaboradores del establecimiento de salud los elementos externos del clima organizacional son valorados de nivel medio.

Tabla 4*Frecuencias de la variable 2 satisfacción laboral*

Satisfacción laboral	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	32,3%
Medio	17	54,8%
Alto	4	12,9%
Total	31	100,0%

Nota. Los datos fueron emanados de la encuesta ejecutada a los empleados del establecimiento de salud en estudio.

Nota: Del total de trabajadores encuestados, el 54,8% dice que el ambiente organizacional del establecimiento de salud es de nivel medio, el 35,5% dice que es de nivel bajo y el 9,7% dice que es de nivel alto. Debido a esto, podemos entender que la mayoría de los empleados del centro de salud califican el ambiente de trabajo como medio.

Tabla 5*Frecuencias de la dimensión recompensas externas*

Recompensas externas	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	9,7%
Medio	12	38,7%
Alto	16	51,6%
Total	31	100,0%

Nota. Los datos fueron emanados de la encuesta ejecutada a los empleados del establecimiento de salud en estudio.

Nota: En línea con la información proporcionada en la tabla 5, se aprecia que, de todos los trabajadores cuestionados, el 51.6% opina que las recompensas internas que entrega el establecimiento de salud analizado son percibidas en un nivel alto. En contraste, un 38.7% lo percibe como medio y un 9.7% como bajo. Esto indica que, según la apreciación de la mayoría de los empleados del establecimiento de salud, valoran las recompensas internas en un grado alto.

Tabla 6*Frecuencias de la dimensión recompensas internas*

Recompensas internas	Colaboradores encuestados	
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	35,5%
Medio	14	45,2%
Alto	6	19,4%
Total	31	100,0%

Nota. Los datos fueron emanados de la encuesta ejecutada a los empleados del establecimiento de salud en estudio.

Nota: Considerando los datos presentados en la tabla 6, se observa que, de todos los empleados cuestionados, un 45.2% considera que las recompensas internas que entrega el establecimiento de salud en estudio se posiciona en un grado medio, un porcentaje de 35.5% lo aprecia como de grado bajo y un 19.4% de nivel alto. Lo que permite apreciar que, según la percepción de la mayoría de los colaboradores del establecimiento de salud, las recompensas internas son valoradas en un nivel medio.

4.2. Análisis descriptivo bivariado

Tabla 7

Tabla cruzada de variables clima organizacional y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Clima organizacional	Bajo	Recuento	8	3	0	11
		%	72,7%	27,3%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	2	13	2	17
		%	11,8%	76,5%	11,8%	100,0%
	Alto	Recuento	0	1	2	3
		%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total	Recuento	10	17	4	31	
	%	32,3%	54,8%	12,9%	100,0%	

Nota: Los datos volcados en la tabla 7 permiten apreciar que cuando el clima organizacional se manifiesta en un grado medio la satisfacción laboral también es de nivel media (76.5%), cuando el clima organizacional es de nivel bajo la satisfacción también es de nivel bajo (72.7%), además cuando el clima es valorado como alto la satisfacción es percibida de nivel alto (66.7%).

Tabla 8

Tabla cruzada de factores internos y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Factores internos	Bajo	Recuento	8	3	0	11
		%	72,7%	27,3%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	1	12	2	15
		%	6,7%	80,0%	13,3%	100,0%
	Alto	Recuento	1	2	2	5
		%	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
Total	Recuento	10	17	4	31	
	%	32,3%	54,8%	12,9%	100,0%	

Nota: Los valores volcados en la tabla 8 permiten apreciar que cuando los factores internos se encuentran en un grado medio la satisfacción laboral también es de nivel media (80%), asimismo, cuando los componentes internos son de nivel bajo

la satisfacción también es de nivel bajo (72.7%), además cuando los factores internos son valorados como alto la satisfacción es percibida de nivel medio (40%).

Tabla 9

Tabla cruzada de factores externos y satisfacción laboral

			Satisfacción laboral			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Factores externos	Bajo	Recuento	5	0	0	5
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	5	15	0	20
		%	25,0%	75,0%	0,0%	100,0%
	Alto	Recuento	0	2	4	6
		%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total	Recuento	10	17	4	31	
	%	32,3%	54,8%	12,9%	100,0%	

Nota: Los valores volcados en la tabla 9 permiten apreciar que cuando los factores externos se encuentran en un nivel bajo la satisfacción laboral también es de nivel baja (100%), asimismo, cuando los factores externos son de nivel medio la satisfacción también es de nivel media (75%), además cuando los factores externos son valorados como alto la satisfacción es percibida de nivel alto (66.7%).

Tabla 10

Tabla cruzada de clima organizacional y recompensas externas

			Recompensas externas			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Clima organizacional	Bajo	Recuento	3	8	0	11
		%	27,3%	72,7%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	0	4	13	17
		%	0,0%	23,5%	76,5%	100,0%
	Alto	Recuento	0	0	3	3
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	3	12	16	31	
	%	9,7%	38,7%	51,6%	100,0%	

Nota: Los datos volcados en la tabla 10 y permiten apreciar que cuando el clima organizacional se encuentra en un nivel bajo las recompensas externas son valoradas de nivel media (72.7%), asimismo, cuando el clima organizacional es valorado como medio las recompensas externas son de grado alto (76.5%), además cuando el clima organizacional es de nivel alto las recompensas externas también son valoradas de nivel alto (100%).

Tabla 11

Tabla cruzada de clima organizacional y recompensas internas

		Recompensas internas				Total
		Bajo	Medio	Alto		
Clima organizacional	Bajo	Recuento	9	2	0	11
		%	81,8%	18,2%	0,0%	100,0%
	Medio	Recuento	2	11	4	17
		%	11,8%	64,7%	23,5%	100,0%
	Alto	Recuento	0	1	2	3
		%	0,0%	33,3%	66,7%	100,0%
Total		Recuento	11	14	6	31
		%	35,5%	45,2%	19,4%	100,0%

Nota: Los datos volcados en la tabla 11 permiten apreciar que cuando el clima organizacional se encuentra en un nivel bajo las recompensas internas son también valoradas de nivel baja (81.8%), asimismo, cuando el clima organizacional es valorado como medio las recompensas internas son de nivel medio (64.7%), además cuando el clima organizacional es de nivel alto las recompensas internas también son valoradas de nivel alto (66.7%).

4.3. Análisis inferencial

Prueba de normalidad

En manifiesto de esta evaluación, se determinó el procedimiento estadístico empleado para analizar los datos. En esta indagación, con un tamaño de muestra de $n = 31$, se designó la prueba con el método de Shapiro-Wilk.

Hipótesis:

H₀: Valor $p > 0.05$ los datos si respetan una distribución de naturaleza normal

H_a: Valor $p < 0.05$ los datos no respetan una distribución de naturaleza normal

Tabla 12

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Clima organizacional	0,228	31	0,000	0,805	31	0,000
V2: Satisfacción laboral	0,233	31	0,000	0,783	31	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Basándonos en la evaluación de la tabla 12, los hallazgos referentes a la variable "clima organizacional" indican, según el análisis de normalidad llevada a cabo mediante el test de Shapiro-Wilk, que el nivel de significancia es inferior a 0,05, específicamente 0,000. Esto indica que los datos son de naturaleza no paramétrica. Del mismo modo, en concordancia con la variable "satisfacción laboral", el nivel de significancia también se mantiene por debajo de 0.05, con un valor registrado de 0.000, lo que sugiere que los datos son no paramétricos. Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa que indica que el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral.

Objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024.

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud.

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud.

Tabla 13

Estudio correlacional entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,679**
		N	. 31
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0,679**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	. 31

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

Nota: Los valores presentados en la tabla 13 indican que existe una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional (V1) y la satisfacción laboral (V2), con un valor correlacional de Rho de 0.679 siendo esta de nivel moderado. En concordancia, se aprecia que hay una correspondencia directa y proporcional, lo que significa que ante un mejor clima laboral es probable que la satisfacción laboral mejore.

En manifiesto a la decisión tomada, dado que el valor de significancia (bilateral) es 0.000, siendo esta más pequeño que 0.05, se justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) que fue propuesta y queda admitida la hipótesis alterna (H_a).

Objetivo específico 1: Determinar la relación entre los factores internos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024.

H₀: No existe relación entre los factores internos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud.

H₁: Existe relación entre los factores internos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud.

Tabla 14

Estudio correlacional entre los factores internos y la satisfacción laboral

			Factores internos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores internos	Coeficiente de correlación	1,000	0,688**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Satisfacción laboral	N	31	31
		Coeficiente de correlación	0,688**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	31	31

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

Nota: La información mostrada en la tabla 14 indica que concurre una correlación positiva y significativa entre los factores internos y la satisfacción laboral, dado que presenta un valor de 0.688 rho de Spearman la relación es moderada además de directa y proporcional, lo que significa que si los colaboradores del establecimiento de salud perciben adecuados factores internos en el clima de trabajo es probable que su satisfacción laboral mejore.

En relación a la decisión tomada, dado que el grado de significancia (bilateral) es 0.000, siendo este más pequeño que 0.05, se justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) que fue propuesta y queda admitida la hipótesis alterna (H_a).

Objetivo específico 2: Determinar la relación entre los factores externos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024.

H₀: No existe relación entre los factores externos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud.

H₁: Existe relación entre los factores externos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud.

Tabla 15

Estudio correlacional entre los factores externos y la satisfacción laboral

			Factores externos	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Factores externos	Coeficiente de correlación	1,000	0,757**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
	Satisfacción laboral	N	31	31
		Coeficiente de correlación	0,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	31	31

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

Nota: Los datos descritos en la tabla 15 indica que existe una correlación positiva y significativa entre los factores externos y la satisfacción laboral, dado que presenta un valor de 0.757 rho de Spearman la relación es alta, además de directa y proporcional, lo que significa que si los colaboradores del establecimiento de salud perciben adecuados factores externos en el clima de trabajo es probable que su satisfacción laboral mejore.

En relación a la decisión tomada, dado que el grado de significancia (bilateral) es 0.000, lo cual es menor que 0.05, se justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) que fue propuesta y queda admitida la hipótesis alterna (H_a).

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el clima organizacional y las recompensas externas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024.

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y las recompensas externas en un Establecimiento de Salud.

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y las recompensas externas en un Establecimiento de Salud.

Tabla 16

Estudio correlacional entre el clima organizacional y las recompensas externas

			Clima organizacional	Recompensas externas
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,604**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	31	31
	Recompensas externas	Coeficiente de correlación	0,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	31	31

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

Nota: En concordancia con los valores establecidos en la tabla 16 concurre una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y las recompensas externas, dado que presenta un valor de 0.604 rho de Spearman la relación es moderada, además de directa y proporcional, lo que significa que si los colaboradores del establecimiento de salud aprecian un adecuado clima organizacional es probable que las recompensas externas como parte de su satisfacción laboral mejore.

En manifiesto a la decisión tomada, dado que el grado de significancia (bilateral) es 0.000, lo cual es menor que 0.05, se justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) que fue propuesta y queda admitida la hipótesis alterna (H_a).

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre el clima organizacional y las recompensas internas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024.

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y las recompensas internas en un Establecimiento de Salud.

H₁: Existe relación entre el clima organizacional y las recompensas internas en un Establecimiento de Salud.

Tabla 17

Estudio correlacional entre el clima organizacional y las recompensas internas

			Clima organizacional	Recompensas internas
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,612**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	31	31
	Recompensas internas	Coeficiente de correlación	0,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	31	31

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

Nota: En concordancia con los valores establecidos en la tabla 17 refleja una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y las recompensas internas, dado que presenta un valor de 0.612 rho de Spearman la relación es moderada, además de directa y proporcional, lo que significa que si los colaboradores del establecimiento de salud aprecian un adecuado clima organizacional es probable que las recompensas internas como parte de su satisfacción laboral mejore.

En manifiesto a la decisión tomada, dado que el valor de significancia (bilateral) es 0.000, lo cual es menor que 0.05, se justifica el rechazo de la hipótesis nula (H₀) que fue propuesta y queda admitida la hipótesis alterna (H_a).

V. DISCUSIÓN

En base al **objetivo general** que fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024, los resultados determinaron que emerge una correlación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor correlacional de Rho de 0.679 siendo esta de nivel moderado, además la significancia (bilateral) fue de 0.000, es decir más pequeño a 0.05, por lo que se justifica el rechazo de la hipótesis nula (H_0) que fue propuesta y queda admitida la hipótesis alterna (H_a). Estos resultados permiten ser comparados con el estudio de Araya y Medina (2019) quienes demostraron que el grado de correspondencia del clima organizacional con la satisfacción de un centro de salud en Chile es de 0.636 rho de Spearman. También es similar al estudio de Akinwale y George (2020), siendo su objetivo considerar la asociación del ambiente laboral en la complacencia laboral en enfermeras de hospitales estatales del estado de Lagos encontrando que el ambiente de trabajo con la complacencia laboral tiene una relación de rho Spearman igual a 0,698. Por lo tanto, se aprecia que estas investigaciones coinciden en que hay una correspondencia de posición moderada de las categorías estudiadas a pesar de que los contextos de estudio sean distintos. De manera teórica se respalda en Berberoglu (2018) quien sostiene que el clima de la compañía se enfoca en las consideraciones de los empleados, no obstante, es claro que dicho ambiente desempeña un protagonismo predominante en la manera en que los empleados perciben su sentir de pertenencia, sus relaciones individuales y su desenvolvimiento laboral. Al respecto, Kever et al. (2018) manifiesta que existe una conexión directa entre personal médico y paciente, esto es, entre la satisfacción del personal en el rubro de la ayuda médica y la complacencia de los pacientes. Por lo tanto, la satisfacción laboral se alcanza cuando una persona experimenta sensaciones de bienestar debido a su trabajo, ya que este satisface necesidades específicas que se consideran gratificantes. Si las actividades laborales traen resultados eficientes, el trabajador percibirá satisfacción (Chiang et al., 2022). Por lo expuesto se puede determinar que el clima de la organización está relacionado positivamente con la complacencia de los empleados de la compañía, la relación entre ambas variables es fundamental para conseguir una mayor productividad y una imagen positiva de la empresa.

De acuerdo con el **objetivo específico 1** que fue determinar la relación entre los factores internos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024, según los hallazgos se pudo comprobar que tiene una correlación positiva y significativa entre los factores internos y la satisfacción laboral, dado que presenta un valor de 0.688 rho de Spearman la relación es moderada además de directa y proporcional, lo que significa que si los colaboradores del establecimiento de salud perciben adecuados factores internos en el clima de trabajo es probable que su satisfacción laboral mejore. Estos hallazgos tienen cierta semejanza con la investigación de De la Cruz y Ramírez (2021) quienes encontraron que la correspondencia del ambiente de trabajo con la satisfacción del Es Salud de Lima fue de valor 0,708 Rho de Spearman destacando un alto grado de relación, el clima fue valorado como deteriorado por el 25% y la satisfacción como baja por el 21%. Los autores manifestaron que los hospitales deben garantizar que el ambiente de trabajo sea propicio para que las enfermeras experimenten un ambiente laboral propicio y una sensación positiva de satisfacción en el trabajo. Otro estudio con resultados similares es el realizado por los autores León y Núñez (2019) tuvieron por resultado que la correspondencia del clima del Es Salud de Huancayo con la satisfacción de enfermería fue positiva 0,463 Rho de Spearman. En tal sentido, Chirinos et al. (2018) sostiene que los factores internos de un clima de una compañía abarcan las acciones de los colaboradores dentro de una compañía, estos se distinguen por sus actitudes, percepciones, personalidad, niveles de estrés, valores y procesos de aprendizaje individuales, los cuales los destacan y les capacitan para desempeñarse efectivamente en el entorno empresarial. A su vez, estos elementos internos están conformados por la motivación, decisiones tomadas, colaboración en equipo y comunicación. Wirawan et al. (2021) agrega que cuando un empleado experimenta algo beneficioso como consecuencia de su evaluación o vivencia laboral, sienten una sensación de logro gracias a las características que contribuyen y simplifican la realización de los objetivos de su trabajo. Por lo cual se puede determinar que los factores internos de una organización están relacionados de forma positiva con la satisfacción laboral de los trabajadores, que al momento de incrementar los factores internos la satisfacción laboral aumenta, por lo cual los trabajadores tendrán una mejor identificación con la compañía.

El **objetivo específico 2** tuvo como objetivo conocer la naturaleza de la conexión entre los factores externos y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud en Huancayo, 2024, y encontró que, con un valor de rho de Spearman de 0,757, existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas. Si el personal del establecimiento de salud percibe suficientes elementos externos en su ambiente de trabajo, es probable que su satisfacción laboral mejore. Este vínculo es alto, directo y proporcionado. Estas deducciones están en línea con los hallazgos de Arroyo y Puma (2018), quienes demostraron una correlación clima-confort de 0,703 rho de Spearman entre los trabajadores de la salud de la Clínica Ortega de Huancayo, lo que indica que, en un ambiente de trabajo ideal, los recursos individuales que lo componen experimentarán altos niveles de satisfacción. Cuando se trata del establecimiento de salud, ambas investigaciones coinciden en el nivel de vinculación, que es bueno y alto. También es comparable con el estudio realizado por Ángel et al. (2020), cuyo objetivo era determinar en qué medida el entorno de un centro de salud se correlacionaba con la felicidad de los empleados. Los investigadores encontraron una correlación débil pero positiva entre el clima y la complacencia del personal, con un valor de 0,205. De acuerdo con Chirinos et al. (2018), quienes brindan soporte teórico a esta idea, los "factores externos del clima de una empresa" son los aspectos visibles y situacionales de las organizaciones que tienen un impacto en la eficiencia y eficacia de sus empleados y la producción que producen. El entorno, la infraestructura y la estructura organizativa son las tres partes que componen estos componentes externos. Cabe mencionar que las mejoras en los elementos externos, como el entorno y la infraestructura, pueden tener un efecto multiplicador en la felicidad de los trabajadores.

En consideración con el **objetivo específico 3**, determinar la relación entre el clima organizacional y las recompensas externas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024, los resultados fueron que tiene una correspondencia positiva y significativa entre el clima organizacional y las recompensas externas, dado que presenta un valor de 0.604 rho de Spearman la relación es moderada, además de directa y proporcional, lo que significa que si los colaboradores del establecimiento de salud perciben un buen clima organizacional es probable que las recompensas externas como parte de su satisfacción laboral mejore. Estos hallazgos se comparan con la indagación de León y Núñez (2019) cuya finalidad

consiste en evaluar la asociación del clima de una organización y complacencia laboral de las enfermeras del Hospital Nacional EsSalud Ramiro Prialé de Huancayo, encontrando que la correspondencia del clima del EsSalud con la satisfacción de enfermería es positiva 0,463 Rho de Spearman por lo que el clima se correlaciona de forma característica con la satisfacción del recurso humano. Según la teoría de Chiang et al. (2022) la satisfacción laboral se alcanza cuando una persona experimenta sensaciones de bienestar debido a su trabajo, ya que este satisface necesidades específicas que se consideran gratificantes. La tarea se percibe como aceptable a medida que se lleva a cabo, en función de los resultados obtenidos. Además, Pedraza (2018) resalta que las recompensas externas, se relaciona principalmente con elementos externos al puesto de trabajo, como el equipo y mobiliario de oficina; estos aspectos son esenciales, ya que su falta conduce a la insatisfacción y falta de motivación en los empleados. Es preciso mencionar que existe una gran posibilidad de que si se mejoran las recompensas externas ocasionara un mejor ambiente laboral.

El **objetivo específico 4** fue determinar la relación entre el clima organizacional y las recompensas internas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024, los resultados determinaron que tiene una correspondencia positiva y significativa entre el clima organizacional y las recompensas internas, dado que presenta un valor de 0.612 rho de Spearman la relación es moderada, además de directa y proporcional, lo que significa que si los colaboradores del establecimiento de salud perciben un buen clima organizacional es probable que las recompensas internas como parte de su satisfacción laboral mejore. Resultados que son similares a lo encontrado por Ninaquispe (2020) que se encargó de medir la asociación del clima de una organización y satisfacción del empleado de salud de un establecimiento de salud en Mórrope, estableciendo que la asociación del ambiente de trabajo con la complacencia del personal de salud es 0,434 de acuerdo con el análisis de rho de Spearman, asimismo, existe asociación entre las categorías estudiadas que son clima y complacencia en el interior del centro de salud. Para Pedraza (2018) las recompensas internas se centran en los elementos que impulsan la motivación de los trabajadores, a partir de la mejora en el contenido de las tareas que realizan; entre ellos se destaca el reconocimiento por su desenvolvimiento en el trabajo, la posibilidad de asumir compromisos y forjar

carrera en su trayectoria profesional dentro de la compañía. Según Chiang et al. (2017) la satisfacción extrínseca o recompensas externas, a diferencia de las internas, está relacionada con aspectos más amplios y del medio de la organización, estos elementos influyen directamente en el bienestar general del recurso personal, así como en su compromiso y producción laboral. Asimismo, Leonardi y Ventola (2021) sostienen que la satisfacción se caracteriza como una forma de energía que no es directa y está vinculada a factores como el salario, el reconocimiento, el liderazgo y otros elementos, estas condiciones son consideradas por el empleado como requisitos que el ambiente laboral debe cumplir según su perspectiva. Por lo hallado cabe la posibilidad de que al mejorar las recompensas internas también mejoren el clima organizacional, el cual generara una mejor estabilidad dentro de la compañía.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Para el objetivo general, se determinó que existe una correspondencia positiva y de nivel moderada igual a 0.679 según Rho de Spearman con un grado de significancia de 0,000, por lo que se rechazó la hipótesis nula (H_0) y quedó admitida la hipótesis alterna (H_a) que afirma que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del centro de salud de Huancayo, 2024.

Segunda: Para el objetivo específico uno, se determinó que existe una correlación positiva y moderada igual a 0.688 según Rho de Spearman con un grado de significancia de 0,000, por lo que se eliminó la hipótesis nula (H_0) y quedó admitida la hipótesis alterna (H_a) que afirma que existe relación entre los factores internos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024. En conclusión, si el recurso humano del establecimiento de salud percibe adecuados factores internos en el clima de trabajo es probable que su satisfacción laboral mejore.

Tercera: Para el objetivo específico dos, se determinó que concurre una correspondencia positiva y alta igual a 0.757 según Rho de Spearman con un grado de significancia de 0,000, por lo que se refutó la hipótesis nula (H_0) y quedó admitida la hipótesis alterna (H_a) que afirma que existe relación entre los factores externos y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024. En conclusión, si los profesionales del establecimiento de salud perciben adecuados factores externos en el clima de trabajo es probable que su satisfacción laboral mejore.

Cuarta: Para el objetivo específico tres, se determinó en los hallazgos que respeta una correspondencia positiva y moderada igual a 0.604 según Rho de Spearman con un grado de significancia de 0,000, por lo que se rebatió la hipótesis nula (H_0) y quedó admitida la hipótesis alterna (H_a) que afirma que existe relación entre el clima organizacional y las recompensas externas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024. En conclusión, si los profesionales del establecimiento de salud perciben un buen clima organizacional es probable que las recompensas externas como parte de su satisfacción laboral mejore.

Quinta: Para el objetivo específico cuatro, se determinó una correspondencia positiva y moderada igual a 0.612 según Rho de Spearman con un grado de significancia de 0,000, por lo que se refutó la hipótesis nula (H_0) y quedó permitida la hipótesis alterna (H_a) que afirma que existe relación entre el clima organizacional y las recompensas internas en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024. En conclusión, si el personal del establecimiento de salud percibe un buen clima organizacional es probable que las recompensas internas como parte de su satisfacción laboral mejore.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la administración del establecimiento crear un contexto de trabajo positivo y de colaboración donde se suscite el bienestar físico y emocional del equipo, puede ser mediante programas relacionados a la salud y bienestar, equilibrio laboral y normas de conciliación entre responsabilidad laboral y los intereses personales de los colaboradores.

Segunda: Al directivo del establecimiento de salud, se recomienda facilitar canales abiertos de comunicación con el equipo de trabajo para comprender mejor sus necesidades y expectativas en términos de satisfacción laboral, así como incentivando su participación en la toma de decisiones del centro de salud.

Tercera: A la administración, se recomienda realizar una evaluación exhaustiva de la estructura organizacional del establecimiento de salud para identificar posibles áreas de mejora o aspectos que puedan estar afectando la complacencia laboral del personal.

Cuarta: Se sugiere a los líderes del centro de salud, revisar las políticas de recompensas externas para cerciorar de que estén alineadas con las necesidades y expectativas del personal, esto implica considerar aspectos como salarios, beneficios adicionales, condiciones de trabajo.

Quinta: Se recomienda al área de recursos humanos proporcionar oportunidades de desarrollo a nivel profesional y crecimiento personal para los trabajadores, esto no solo fortalecerá su compromiso con la organización, sino que también contribuirá positivamente a su satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Akinwale, O. (2019). Employee voice: speaking up in the organisation as a correlate of employee productivity in the oil and gas industry – an empirical investigation from Nigeria. *Serbian Journal of Management*, 14(1), 171-195. <https://doi.org/10.5937/sjm14-15308>
- Akinwale, O. & George, D. (2020). Work environment and job satisfaction among nurses in government tertiary hospitals in Nigeria. *Rajagiri Management Journal*, 14 (1), 71-92. DOI 10.1108/RAMJ-01-2020-0002
- Alcover, C. M., Rico, R. & Gil, F. (2011). Equipos de trabajo en contextos organizacionales: dinámicas de cambio, adaptación y aprendizaje en entornos flexibles. *Papeles del Psicólogo*, 32(1), 7-16. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=77817210002>
- Ángel, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H. & Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3). 273-283. <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
- Appelbaum, N., Lee, N., Amendola, M., Dodson, K. & Kaplan, B. (2019). Surgical Resident Burnout and Job Satisfaction: The Role of Workplace Climate and Perceived Support. *Journal of Surgical Research*, 234, 20-25. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2018.08.035>
- Araya, M. & Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2). <https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arévalo, J., Quiroz, S. & Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Arroyo, R. & Puma, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Clínica Ortega – Huancayo 2018* [tesis de maestría, universidad César vallejo, Huancayo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27701>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence

- from public hospitals. *Berberoglu BMC Health Services Research*, 18(399).
<https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3era ed.). Pearson.
- Chamal, G. & Dilina, H. (2018). Employee satisfaction and related factors among public health workers in Sri-Lanka: a case study on regional directorate of hambanthota. *JOJ Nurse Health Care*, 8(4), 1-7.
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones* (2.ª ed.). Thomson.
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48-60.
<http://dx.doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4538>
- Chiang, M., Fuentealba, E. & Nova, R. (2018). Relación entre Clima Organizacional y Engagement en dos fundaciones sociales sin fines de lucro de la región del Bio Bio. *Ciencia y Trabajo* 19(59). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Chiang, M., Rivera, M. & Hidalgo, J. (2022). Work-family conciliation, its effect on organizational commitment and job satisfaction in chilean municipalities. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 38(72).
<https://doi.org/10.25100/cdea.v38i72.11123>
- Chirinos, Y., Meriño, V. & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43-61.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Daza, A., Beltrán, L, & Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>
- De la Cruz, L. & Ramírez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Ágora*, 8(2), 47-52. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Defensoría del Pueblo. (mayo del 2022). Centros de salud de Lima registran graves problemas de infraestructura y falta de personal médico.
<https://www.defensoria.gob.pe/centros-de-salud-de-lima-registran-graves-problemas-de-infraestructura-y-falta-de-personal-medico/>

- Díaz, N. (2016). Población y muestra. <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/63099/secme26877.pdf?sequence=1>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la investigación. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gamboa, M. (2022). Statistical measurement scales. *Revista Didasc@lia: didáctica y educación*, 13(1). <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1327>
- Gonzáles, J., Ramírez, R., Terán, N. & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Granziera, H. & Perera, H. (2019). Relations among teachers' self-efficacy beliefs, engagement, and work satisfaction: A social cognitive view. *Contemporary Educational Psychology*, 58, 75-84. <https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2019.02.003>
- Gutierrez, A., Olivera, E., Bastida, E. & Castillo, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Revista Científica Visión de Futuro*, 26(2), 1-21. <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2022.26.02.001.es>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education
- Iglesias, A., Torres, J. & Mora, Y. (2020). Referentes teóricos que sustentan el clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 17(4), 562-569. <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4267>
- Iglesias, A., Torres, J. & Mora, Y. (2020). Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. *MediSur*, 18(6), 1189-1197. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180065571015>
- Kalhor, R., Khosravizadeh, O., Moosavi, S., Heidari, M. & Habibi, H. (2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the

- Organizational Commitment of Nursing Staff. *Revista de medicina integrativa basada en la evidencia*, 23. <https://doi.org/10.1177/2515690X1879072>
- Keever, T., Oyibo, S., Gana, A., Ukende, F., Damkor, P. & Danlandi, S. (2018). Survey of factors influencing job satisfaction among nurses in ahmadu bello university teaching hospital Zaria Nigeria. *Asian Journal of Research in Nursing and Health*, 1(1), 28-41. DOI:10.9734/AJRNH/2018/44613
- Koontz, H. & Wehrich, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill
- León, E. & Núñez, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Ramiro Prialé Prialé – Essalud - Huancayo 2019* [tesis de titulación, Universidad Nacional del Callao, Huancayo]. Repositorio UNAC. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/7979>
- Leonardi, E. & Ventola, A. (2021). Relations between senses of work and job satisfaction: analysis of a public servants category. *Revista de Administração da UFSM*, 14(1), 119-137. <https://doi.org/10.5902/1983465934051>
- Li, Y., Huang, H. & Chen, Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105640>
- López, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Ministerio de Salud de Chile. (2021). Brechas de personal de salud red asistencial pública. Situación por Servicio de Salud, Plantas y Especialidades Médicas. *MINSAL*. https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2021/07/Informe-de-Glosa-01c_Informe-Brechas-Junio-2021.pdf
- Ninaquispe, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope, junio [tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Chiclayo]. Repositorio UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52237/Ninaquispe_QMA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Organización Internacional de Trabajo. (2023). Enfermeras y matronas: ¿sobrecarga de trabajo mal pagadas e infravaloradas? *OIT*.

<https://ilostat.ilo.org/es/nurses-and-midwives-overworked-underpaid-undervalued/>

- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69559148009>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76). <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Ramos, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3).
- Ramos, P. (11 de octubre del 2023). Junín: Director regional de Salud afirma que hospitales se encuentran desabastecidos desde hace nueve meses. *RPP*. <https://rpp.pe/peru/junin/junin-director-regional-salud-afirma-que-hospitales-se-encuentran-desabastecidos-desde-hace-nueve-meses-noticia-1510209?ref=rpp>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2010). *Administración* (10.^a ed.). Madrid: Pearson.
- Sánchez, B. (2020). Retail: la importancia de los datos y de saber manejarlos. *Revista digital IN Search*. <https://www.linkedin.com/pulse/retail-la-importancia-de-los-datos-y-saber-manejarlos-beatriz/?originalSubdomain=es>
- Segredo, A., García, A., León, P. & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Infodir*, 24, 86-99. <file:///C:/Users/USER/Downloads/200-1759-1-PB.pdf>
- Tuapanta, J., Duque, M. & Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre*, (10), 37 - 48. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/9807>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G. & Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista alergia México*, 65(4), 414-421. <https://doi.org/10.29262/ram.v65i4.560>
- Warr, P.; Cook, J. & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52, 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>

Wirawan, D., Rofida, K. & Roz, K. (2021). Work from Home: Measuring Satisfaction between Work–Life Balance and Work Stress during the COVID-19 Pandemic in Indonesia. *Economies*, 9(3), 96. <https://doi.org/10.3390/economies9030096>

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Clima organizacional	El clima organizacional hace referencia a las particularidades del entorno laboral, las cuales son percibidas de manera directa o indirecta por los empleados, sus percepciones se generan a partir de factores internos y externos que pueden ser afectados por el liderazgo, las comunicaciones, la motivación, el ambiente y estructura (Segredo et al., 2017).	El clima organizacional se relaciona con las percepciones cognitivas que un empleado posee sobre su entorno laboral, en el que intervienen factores internos y factores externos, estas dimensiones serán medidas mediante un cuestionario.	Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Comunicación • Toma de decisiones • Trabajo en equipo 	Escala: Ordinal Respuestas /alternativas: Del tipo escala de Likert
			Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente organizacional • Infraestructura de la organización • Estructura organizacional 	
Variable 2: Satisfacción laboral	La satisfacción en el trabajo se entiende como el producto de diversas cualidades percibidas, que abarcan recompensas internas, provenientes de la realización y reconocimiento laboral, así como externas, como el sueldo, los beneficios financieros y condiciones ambientales (Gutiérrez et al., 2022).	La satisfacción laboral de los empleados puede lograrse si existen factores de satisfacción como es la satisfacción extrínseca y la satisfacción intrínseca, estas dimensiones serán medidas mediante un cuestionario.	Recompensas externas	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones laborales • Compañeros de trabajo • Superior inmediato • Sueldo • Horario de trabajo • Estabilidad en el empleo 	Escala: Ordinal Respuestas /alternativas: Del tipo escala de Likert
			Recompensas internas	<ul style="list-style-type: none"> • Libertad para elegir el método de trabajo • Reconocimiento laboral • Responsabilidades asignadas • Uso de capacidades • Posibilidades de promoción en la empresa • Atención a las sugerencias de los trabajadores • Flexibilidad en las tareas 	

ANEXO N° 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado colaborador(a):

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024, por lo que se pide pueda responder a cada una de las preguntas. Asimismo, se le comunica que la información recabada tendrá fines académicos y un trato confidencial, por lo tanto, no será afectado de forma personal o laboral.

INSTRUCCIONES: Seleccione la alternativa que usted crea conveniente según la siguiente escala.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Cuestionario 1: Clima Organizacional

N° Ord	Dimensiones / ítems	Valoraciones				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Variable 1: Clima organizacional						
Dimensión 1: Factores internos		1	2	3	4	5
Motivación						
1	El establecimiento de salud ofrece incentivos y recompensas como método de motivación laboral.					
2	El centro de salud brinda oportunidades de desarrollo profesional que motiva a los empleados a desempeñarse mejor en sus funciones.					
Comunicación						
3	La comunicación en su área de trabajo contribuye a generar un ambiente laboral positivo en el establecimiento de salud.					
4	Suele recibir retroalimentación de sus superiores sobre su desempeño en el trabajo.					
Toma de decisiones						
5	Suelen involucrarlo en el proceso de toma de decisiones que afectan directamente su trabajo.					

6	Las decisiones tomadas por la dirección del establecimiento de salud se comunican de manera clara y oportuna.					
Trabajo en equipo						
7	En su lugar de trabajo se fomenta la colaboración entre los miembros del equipo.					
8	Siente que hay un ambiente de confianza y respeto mutuo en su equipo de trabajo.					
Dimensión 2: Factores externos		1	2	3	4	5
Ambiente organizacional						
9	En el establecimiento de salud disfruta de un ambiente de trabajo positivo.					
10	Se percibe una sensación de unidad y colaboración en la organización.					
Infraestructura de la organización						
11	En el área de trabajo cuenta con una adecuada infraestructura que le permite trabajar cómodamente.					
12	La disponibilidad de equipos médicos y tecnológicos es suficiente para cubrir las necesidades del personal y los pacientes.					
Estructura organizacional						
13	Las políticas y procedimientos de la organización son accesibles para todos.					
14	Existe una estructura clara de jerarquía y comunicación en su departamento o unidad de trabajo.					

Ficha técnica del instrumento: Clima organizacional

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1 **Técnica:** Encuesta

1.2 **Tipo de instrumento:** Cuestionario

1.3 **Lugar:** Establecimiento de Salud, Huancayo

1.4 **Forma de aplicación:** Individual

1.5 **Autor:** Poma Aliaga, Kelvin Edinson

1.6 **Medición:** Variable “clima organizacional”

1.7 **Tiempo de aplicación:** 15 minutos aproximadamente.

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel de valoración del clima organizacional y sus dimensiones.

III. DIRIGIDO A:

Colaboradores del establecimiento de salud, siendo un total de 31 empleados.

IV. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 14 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

4.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
14 ítems	Nunca	1
	Casi nunca	2
	A veces	3
	Casi siempre	4
	Siempre	5

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Bajo, Medio y Alto.

4.2. Distribución de ítems por dimensiones

CLIMA ORGANIZACIONAL	Factores internos	1,2,3,4,5,6,7,8
	Factores externos	9,10,11,12,13,14

V. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Clima organizacional	14	70	14 – 33	Bajo
			34 – 51	Medio
			52 – 70	Alto
A nivel de dimensiones de clima organizacional				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Factores internos	8	40	8 – 19	Bajo
			20 – 29	Medio
			30 – 40	Alto
Factores externos	6	30	6 – 14	Bajo
			15 – 22	Medio
			23 – 30	Alto

Estimado colaborador(a):

El presente cuestionario tiene por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024, por lo que se pide pueda responder a cada una de las preguntas. Asimismo, se le comunica que la información recabada tendrá fines académicos y un trato confidencial, por lo tanto, no será afectado de forma personal o laboral.

INSTRUCCIONES: Seleccione la alternativa que usted crea conveniente según la siguiente escala.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Cuestionario 2: Satisfacción laboral

Variable 2: Satisfacción laboral						
Dimensión 1: Recompensas externas		1	2	3	4	5
Condiciones laborales						
1	Considera que su centro de trabajo cuenta con la seguridad necesaria que proteja al personal.					
2	Existen condiciones laborales favorable para una adecuada salud emocional.					
Compañeros de trabajo						
3	En su opinión, existe un ambiente de respeto mutuo entre usted y sus colegas.					
4	Siente que hay una comunicación efectiva y abierta entre usted y sus compañeros de trabajo.					
Superior inmediato						
5	Su superior inmediato le brinda apoyo en situaciones difíciles o desafiantes en el trabajo.					
6	Recibe reconocimiento por parte de sus superiores inmediatos por el trabajo bien hecho.					
Sueldo						
7	Siente que su sueldo es competitivo en comparación con otros establecimientos de salud similares.					
8	La remuneración que percibo concuerda con las labores que realizo.					
Horario de trabajo						
9	La administración del establecimiento de salud muestra consideración hacia sus necesidades personales al asignar turnos y horarios.					

10	Se siente satisfecho con el horario de trabajo que se le asigna.					
Estabilidad en el empleo						
11	Considera que las políticas de recursos humanos del establecimiento de salud favorecen la estabilidad en el empleo.					
12	Existe una adecuada comunicación sobre la estabilidad laboral por parte de la administración del establecimiento.					
Dimensión 2: Recompensas internas		1	2	3	4	5
Libertad para elegir el método de trabajo						
13	El establecimiento de salud le brinda la libertad de elegir su enfoque o método para abordar las tareas asignadas, siempre que se cumplan los objetivos establecidos.					
14	Se reconoce al personal que innova nuevos métodos de trabajo.					
Reconocimiento laboral						
15	Recibe algún tipo de reconocimiento por su desempeño, logros y/o contribuciones al equipo de trabajo.					
16	Considera que hay un ambiente laboral que fomenta y valora el reconocimiento mutuo entre los colegas.					
Responsabilidades asignadas						
17	Considera que hay una distribución equitativa de tareas entre los miembros del equipo.					
18	Considera que las tareas asignadas en su puesto de trabajo están alineadas con sus habilidades y competencias.					
Uso de capacidades						
19	Las oportunidades de capacitación y desarrollo ofrecidas por el establecimiento de salud están alineadas con sus intereses y metas profesionales.					
20	En su trabajo, tiene la oportunidad de aplicar sus habilidades y conocimientos de manera efectiva.					
Posibilidades de promoción en la empresa						
21	Siente que existe igualdad de oportunidades para el crecimiento profesional y la promoción.					
22	Las oportunidades de desarrollo y promoción se vinculan con el reconocimiento de mi rendimiento laboral.					
Atención a las sugerencias de los trabajadores						
23	Se siente satisfecho con la atención que se presta a sus sugerencias en el establecimiento de salud.					
24	Se implementan cambios positivos en el lugar de trabajo como resultado directo de las sugerencias de los trabajadores.					

Flexibilidad en las tareas					
25	En el establecimiento de salud le permiten adaptar su horario según sus necesidades y las del equipo.				
26	En el establecimiento de salud le permiten cambiar sus tareas según sus necesidades y las del equipo.				

Ficha técnica del instrumento: Satisfacción laboral

VI. DATOS INFORMATIVOS:

1.8 Técnica: Encuesta

1.9 Tipo de instrumento: Cuestionario

1.10 Lugar: Establecimiento de Salud, Huancayo

1.11 Forma de aplicación: Individual

1.12 Autor: Poma Aliaga, Kelvin Edinson

1.13 Medición: Variable "satisfacción laboral"

1.14 Tiempo de aplicación: 15 minutos aproximadamente.

VII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Medir el nivel de valoración de la satisfacción laboral y sus dimensiones.

VIII. DIRIGIDO A:

Colaboradores del establecimiento de salud, siendo un total de 31 empleados.

IX. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 26 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

9.1. Opciones de respuestas

Nº de ítems	Opciones de respuestas	Puntuación
26 ítems	Nunca	1
	Casi nunca	2
	A veces	3
	Casi siempre	4
	Siempre	5

Para analizar los resultados se hizo uso de niveles de valoración, los cuales son: Bajo, Medio y Alto.

9.2. Distribución de ítems por dimensiones

SATISFACCIÓN LABORAL	Recompensas externas	1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12
	Recompensas internas	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26

X. NIVELES DE VALORIZACIÓN

PUNTAJE POR DIMENSIÓN Y VARIABLE

A nivel de variable				
	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción laboral	26	130	26 – 61	Bajo
			62 – 95	Medio
			96 – 130	Alto
A nivel de dimensiones de satisfacción laboral				
Dimensión	Total de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Recompensas externas	12	40	8 – 19	Bajo
			20 – 29	Medio
			30 – 40	Alto
Recompensas internas	14	70	14 – 33	Bajo
			34 – 51	Medio
			52 – 70	Alto

ANEXO N° 3: POBLACIÓN Y MUESTRA

Personal del establecimiento de salud	Cantidad
Personal asistencial	
Médicos	5
Enfermeras	8
Tecnólogo médico	1
Odontología	5
Químico farmacéutico	1
Técnico en enfermería	6
Técnico en farmacia	3
Técnico en laboratorio	2
Total	31

ANEXO N° 4: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024". 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DAYSÍ JAQUELINE APARICIO FLORES	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa (X)	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	INVESTIGACIÓN	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación	Docente de investigación de 2 años	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Clima organizacional y satisfacción laboral
Autor (a):	Poma Aliaga Kelvin Edinson
Procedencia:	Huancayo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	8 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de Salud, Huancayo
Significación:	El cuestionario está compuesto por 40 ítems, la variable "clima organizacional" está conformada por 14 ítems y la variable satisfacción laboral por 26 ítems, con escala tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).



4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Factores internos • Factores externos 	El clima organizacional hace referencia a las particularidades del entorno laboral, las cuales son percibidas de manera directa o indirecta por los empleados, sus percepciones se generan a partir de factores internos y externos que pueden ser afectados por el liderazgo, las comunicaciones, la motivación, el ambiente y estructura (Segredo et al., 2017).
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas externas • Recompensas internas 	La satisfacción en el trabajo se entiende como el producto de diversas cualidades percibidas, que abarcan recompensas internas, provenientes de la realización y reconocimiento laboral, así como externas, como el sueldo, los beneficios financieros y condiciones ambientales (Gutiérrez et al., 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024" elaborado por Poma Allaga Kelvin Edinson en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	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.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. 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.

Formato de validación



Estimado Juez: 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.

Variable o categoría: CLIMA ORGANIZACIONAL
Primera dimensión / subcategoría: Factores internos

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de factores internos en el clima organizacional de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	El establecimiento de salud ofrece incentivos como método de motivación laboral	3	3	4	-
	El centro de salud brinda oportunidades de desarrollo profesional que motiva a los empleados a desempeñarse mejor en sus funciones	4	4	4	-
Comunicación	La comunicación en su área de trabajo contribuye a generar un ambiente laboral positivo en el establecimiento de salud	3	4	4	-
	Suele recibir retroalimentación de sus superiores sobre su desempeño en el trabajo	3	3	4	-
Toma de decisiones	Suelen involucrarlo en el proceso de toma de decisiones que afectan directamente su trabajo	4	4	4	-
	Las decisiones tomadas por la dirección del establecimiento de salud se comunican de manera clara y oportuna	4	4	4	-
Trabajo en equipo	En su lugar de trabajo se fomenta la colaboración entre los miembros del equipo	3	4	4	-
	¿Siente que hay un ambiente de confianza y respeto mutuo en su equipo de trabajo	4	4	4	-

Segunda dimensión / subcategoría: Factores externos

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de factores externos en el clima organizacional de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente organizacional	En el establecimiento de salud disfruta de un ambiente de trabajo positivo	4	4	4	-
	Se percibe una sensación de unidad y colaboración en la organización	3	4	4	-

Infraestructura de la organización	El área de trabajo cuenta con una adecuada infraestructura que le permite trabajar cómodamente	4	4	4	-
	La disponibilidad de equipos médicos y tecnológicos es suficiente para cubrir las necesidades del personal y los pacientes	4	4	4	
Estructura organizacional	Las políticas y procedimientos de la organización son accesibles para todos	3	4	4	
	Existe una estructura clara de jerarquía y comunicación en su departamento o unidad de trabajo	4	4	4	

Variable o categoría: SATISFACCIÓN LABORAL
Primera dimensión / subcategoría: Recompensas externas

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de recompensas externas en la satisfacción laboral de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	Considera que su centro de trabajo cuenta con la seguridad necesaria que proteja al personal	3	4	4	-
	Existen condiciones laborales favorables para una adecuada salud emocional	3	4	4	-
Compañeros de trabajo	En su opinión existe un ambiente de respeto mutuo entre usted y sus colegas	4	4	4	-
	Siente que hay una comunicación efectiva y abierta entre usted y sus compañeros de trabajo	4	4	4	
Superior inmediato	Su superior inmediato le brinda apoyo en situaciones difíciles o desafiantes en el trabajo	4	4	4	
	Recibe reconocimiento por parte de sus superiores inmediatos por el trabajo bien hecho	4	4	4	
Sueldo	Siente que su sueldo es competitivo en comparación con otros establecimientos de salud similares	3	4	4	
	La remuneración que percibo concuerda con las labores que realizo	4	4	4	
Horario de trabajo	La administración del establecimiento de salud muestra consideración hacia sus necesidades personales al asignar turnos y horarios	4	4	4	
	Se siente satisfecho con el horario de trabajo que se le asigna	4	4	4	
Estabilidad en el empleo	Consideras que las políticas de recursos humanos del establecimiento de salud favorecen la estabilidad	4	4	4	



	en el empleo				
	Existe una adecuada comunicación sobre la estabilidad laboral por parte de la administración del establecimiento	4	4	4	

Segunda dimensión / subcategoría: Recompensas internas

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de recompensas externas en la satisfacción laboral de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libertad para elegir el método de trabajo	El establecimiento de salud le brinda la libertad de elegir su enfoque o método para abordar las tareas asignadas, siempre que se cumplan los objetivos establecidos	4	4	4	-
	Se reconoce al personal que al innova en métodos de trabajo.	3	4	4	-
Reconocimiento laboral	Recibe algún tipo de reconocimiento por su desempeño, logros y/o contribuciones al equipo de trabajo	4	4	4	-
	Considera que hay un ambiente laboral que fomenta y valora el reconocimiento mutuo entre los colegas	4	4	4	
Responsabilidades asignadas	Considera que hay una distribución equitativa de tareas entre los miembros del equipo	4	4	4	
	Considera que las tareas asignadas en su puesto de trabajo están alineadas con sus habilidades y competencias	4	4	4	
Uso de capacidades	Las oportunidades de capacitación y desarrollo ofrecidas por el establecimiento de salud están alineadas con sus intereses y metas profesionales	4	4	4	
	En su trabajo, tiene la oportunidad de aplicar sus habilidades y conocimientos de manera efectiva	4	4	4	
Posibilidades de promoción en la empresa	Siente que existen igualdad de oportunidades para el crecimiento profesional y la promoción	3	4	4	
	Las oportunidades de desarrollo y promoción se vinculan con el reconocimiento de mi rendimiento laboral	4	4	4	
Atención a las sugerencias de los trabajadores	Se siente satisfecho con la atención que se presta a sus sugerencias en el establecimiento de salud	4	4	4	



	Se implementan cambios positivos en el lugar de trabajo como resultado directo de las sugerencias de los trabajadores	4	4	4	
Flexibilidad en las tareas	En el establecimiento de salud le permiten adaptar su horario según sus necesidades y las del equipo	4	4	4	
	En el establecimiento de salud le permiten cambiar sus tareas según sus necesidades y las del equipo	4	4	4	

Mg. APARICIO FLORES, Daysi J.
DNI: 44489276

Pd: El presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024". 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	WILFREDO MAURO ROJAS URIBE
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO / I.E.S.T.P
Institución donde labora:	<ul style="list-style-type: none"> UNIVERSIDAD NACIONAL DEL DENTRO DEL PERÚ Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "PICHANAKI - Junín"
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación	Docente Investigación Cualitativa - descriptiva

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Clima organizacional y satisfacción laboral
Autor (a):	Poma Aliaga Kelvin Edinson
Procedencia:	Huancayo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	8 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de Salud, Huancayo
Significación:	El cuestionario está compuesto por 41 ítems, la variable "clima organizacional" está conformada por 15 ítems y la variable satisfacción laboral por 21 ítems, con escala tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)



Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Factores internos • Factores externos 	El clima organizacional hace referencia a las particularidades del entorno laboral, las cuales son percibidas de manera directa o indirecta por los empleados, sus percepciones se generan a partir de factores internos y externos que pueden ser afectados por el liderazgo, las comunicaciones, la motivación, el ambiente y estructura (Segredo et al., 2017).
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas externas • Recompensas internas 	La satisfacción en el trabajo se entiende como el producto de diversas cualidades percibidas, que abarcan recompensas internas, provenientes de la realización y reconocimiento laboral, así como externas, como el sueldo, los beneficios financieros y condiciones ambientales (Gutiérrez et al., 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024" elaborado por Poma Aliaga Kelvin Edinson en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	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.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. 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.

Formato de validación

Estimado Juez: 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.

Variable o categoría: CLIMA ORGANIZACIONAL
Primera dimensión / subcategoría: Factores internos

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de factores internos en el clima organizacional de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	El establecimiento de salud ofrece incentivos como método de motivación laboral	4	3	4	-
	El centro de salud brinda oportunidades de desarrollo profesional que motiva a los empleados a desempeñarse mejor en sus funciones	3	3	3	-
Comunicación	La comunicación en su área de trabajo contribuye a generar un ambiente laboral positivo en el establecimiento de salud	4	3	3	-
	Suele recibir retroalimentación de sus superiores sobre su desempeño en el trabajo	3	4	3	-
Toma de decisiones	Suelen involucrarlo en el proceso de toma de decisiones que afectan directamente su trabajo	4	4	3	-
	Las decisiones tomadas por la dirección del establecimiento de salud se comunican de manera clara y oportuna	4	3	3	-
Trabajo en equipo	En su lugar de trabajo se fomenta la colaboración entre los miembros del equipo	3	3	3	-
	¿Siente que hay un ambiente de confianza y respeto mutuo en su equipo de trabajo	4	4	3	-

Segunda dimensión / subcategoría: Factores externos

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de factores externos en el clima organizacional de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente organizacional	En el establecimiento de salud disfruta de un ambiente de trabajo positivo	4	3	4	-
	Se percibe una sensación de unidad y colaboración en la organización	3	4	3	-

Infraestructura de la organización	El área de trabajo cuenta con una adecuada infraestructura que le permite trabajar cómodamente	4	3	4	-
	La disponibilidad de equipos médicos y tecnológicos es suficiente para cubrir las necesidades del personal y los pacientes	4	4	4	-
Estructura organizacional	Las políticas y procedimientos de la organización son accesibles para todos	4	4	3	-
	Existe una estructura clara de jerarquía y comunicación en su departamento o unidad de trabajo	4	3	4	-

Variable o categoría: SATISFACCIÓN LABORAL
Primera dimensión / subcategoría: Recompensas externas

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de recompensas externas en la satisfacción laboral de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	Considera que su centro de trabajo cuenta con la seguridad necesaria que proteja al personal	4	4	4	-
	Existen condiciones laborales favorables para una adecuada salud emocional	4	3	3	-
Compañeros de trabajo	En su opinión existe un ambiente de respeto mutuo entre usted y sus colegas	4	4	4	-
	Siente que hay una comunicación efectiva y abierta entre usted y sus compañeros de trabajo	3	4	4	-
Superior inmediato	Su superior inmediato le brinda apoyo en situaciones difíciles o desafiantes en el trabajo	4	3	4	-
	Recibe reconocimiento por parte de sus superiores inmediatos por el trabajo bien hecho	4	4	3	-
Sueldo	Siente que su sueldo es competitivo en comparación con otros establecimientos de salud similares	4	3	4	-
	La remuneración que percibo concuerda con las labores que realizo	4	3	4	-
Horario de trabajo	La administración del establecimiento de salud muestra consideración hacia sus necesidades personales al asignar turnos y horarios	4	3	3	-
	Se siente satisfecho con el horario de trabajo que se te asigna	4	4	4	-
Estabilidad en el empleo	Consideras que las políticas de recursos humanos	4	3	4	-

	del establecimiento de salud favorecen la estabilidad en el empleo				
	Existe una adecuada comunicación sobre la estabilidad laboral por parte de la administración del establecimiento	4	4	3	-

Segunda dimensión / subcategoría: Recompensas internas

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de recompensas externas en la satisfacción laboral de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libertad para elegir el método de trabajo	El establecimiento de salud le brinda la libertad de elegir su enfoque o método para abordar las tareas asignadas, siempre que se cumplan los objetivos establecidos	4	3	3	-
	Se reconoce al personal que innova nuevos métodos de trabajo.	4	4	3	-
Reconocimiento laboral	Recibe algún tipo de reconocimiento por su desempeño, logros y/o contribuciones al equipo de trabajo	4	3	4	-
	Considera que hay un ambiente laboral que fomenta y valora el reconocimiento mutuo entre los colegas	4	4	3	-
Responsabilidades asignadas	Considera que hay una distribución equitativa de tareas entre los miembros del equipo	4	3	4	-
	Considera que las tareas asignadas en su puesto de trabajo están alineadas con sus habilidades y competencias	3	4	4	-
Uso de capacidades	Las oportunidades de capacitación y desarrollo ofrecidas por el establecimiento de salud están alineadas con sus intereses y metas profesionales	4	4	3	-
	En su trabajo, tiene la oportunidad de aplicar sus habilidades y conocimientos de manera efectiva	4	3	4	-
Posibilidades de promoción en la empresa	Siente que existen igualdad de oportunidades para el crecimiento profesional y la promoción	4	3	4	-
	Las oportunidades de desarrollo y promoción se vinculan con el reconocimiento de mi rendimiento laboral	4	3	4	-
Atención a las sugerencias de los trabajadores	Se siente satisfecho con la atención que se presta a sus sugerencias en el establecimiento de salud	4	4	4	-



	Se implementan cambios positivos en el lugar de trabajo como resultado directo de las sugerencias de los trabajadores	4	3	4	-
Flexibilidad en las tareas	En el establecimiento de salud le permiten adaptar su horario según sus necesidades y las del equipo	4	4	4	-
	En el establecimiento de salud le permiten cambiar sus tareas según sus necesidades y las del equipo	4	4	3	-

Firma del evaluador DNI

DNI 19826836

Pd: El presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez:

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024". 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 quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ORE TARAZONA ERICK ANTON			
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor	(<input type="checkbox"/>)	
Área de formación académica:	Clinica	(<input type="checkbox"/>)	Social	(<input type="checkbox"/>)
	Educativa	(<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional	(<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	<i>Investigador en Administración</i>			
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL DENTRO DEL PERÚ			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	(<input type="checkbox"/>)		
	Más de 5 años	(<input checked="" type="checkbox"/>)		
Experiencia en Investigación	Investigación descriptiva			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Clima organizacional y satisfacción laboral
Autor (a):	Poma Aliaga Kelvin Edinson
Procedencia:	Huancayo
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	8 minutos aproximadamente.
Ámbito de aplicación:	Establecimiento de Salud, Huancayo
Significación:	El cuestionario está compuesto por 41 ítems, la variable "clima organizacional" está conformada por 15 ítems y la variable satisfacción laboral por 21 ítems, con escala tipo Likert: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Área/Escala (Variable)	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Factores internos • Factores externos 	El clima organizacional hace referencia a las particularidades del entorno laboral, las cuales son percibidas de manera directa o indirecta por los empleados, sus percepciones se generan a partir de factores internos y externos que pueden ser afectados por el liderazgo, las comunicaciones, la motivación, el ambiente y estructura (Segredo et al., 2017).
Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Recompensas externas • Recompensas internas 	La satisfacción en el trabajo se entiende como el producto de diversas cualidades percibidas, que abarcan recompensas internas, provenientes de la realización y reconocimiento laboral, así como externas, como el sueldo, los beneficios financieros y condiciones ambientales (Gutiérrez et al., 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024" elaborado por Poma Aliaga Kelvin Edinson en el año 2024. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Criterio	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.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. 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.

Formato de validación

Estimado Juez: 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.

Variable o categoría: CLIMA ORGANIZACIONAL
Primera dimensión / subcategoría: Factores internos

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de factores internos en el clima organizacional de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Motivación	El establecimiento de salud ofrece incentivos como método de motivación laboral	4	3	4	-
	El centro de salud brinda oportunidades de desarrollo profesional que motiva a los empleados a desempeñarse mejor en sus funciones	3	3	3	-
Comunicación	La comunicación en su área de trabajo contribuye a generar un ambiente laboral positivo en el establecimiento de salud	4	3	3	-
	Suele recibir retroalimentación de sus superiores sobre su desempeño en el trabajo	3	4	3	-
Toma de decisiones	Suelen involucrarlo en el proceso de toma de decisiones que afectan directamente su trabajo	4	4	4	-
	Las decisiones tomadas por la dirección del establecimiento de salud se comunican de manera clara y oportuna	4	3	3	-
Trabajo en equipo	En su lugar de trabajo se fomenta la colaboración entre los miembros del equipo	3	3	3	-
	¿Siente que hay un ambiente de confianza y respeto mutuo en su equipo de trabajo	4	4	3	-

Segunda dimensión / subcategoría: Factores externos

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de factores externos en el clima organizacional de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ambiente organizacional	En el establecimiento de salud disfruta de un ambiente de trabajo positivo	4	3	4	-
	Se percibe una sensación de unidad y colaboración en la organización	4	4	3	-



Infraestructura de la organización	El área de trabajo cuenta con una adecuada infraestructura que le permite trabajar cómodamente	4	3	4	-
	La disponibilidad de equipos médicos y tecnológicos es suficiente para cubrir las necesidades del personal y los pacientes	3	4	4	-
Estructura organizacional	Las políticas y procedimientos de la organización son accesibles para todos	4	4	3	-
	Existe una estructura clara de jerarquía y comunicación en su departamento o unidad de trabajo	4	3	4	-

Variable o categoría: SATISFACCIÓN LABORAL**Primera dimensión / subcategoría:** Recompensas externas

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de recompensas externas en la satisfacción laboral de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones laborales	Considera que su centro de trabajo cuenta con la seguridad necesaria que proteja al personal	4	4	4	-
	Existen condiciones laborales favorables para una adecuada salud emocional	4	3	3	-
Compañeros de trabajo	En su opinión existe un ambiente de respeto mutuo entre usted y sus colegas	4	4	3	-
	Siente que hay una comunicación efectiva y abierta entre usted y sus compañeros de trabajo	4	4	4	-
Superior inmediato	Su superior inmediato le brinda apoyo en situaciones difíciles o desafiantes en el trabajo	4	3	4	-
	Recibe reconocimiento por parte de sus superiores inmediatos por el trabajo bien hecho	4	4	3	-
Sueldo	Siente que su sueldo es competitivo en comparación con otros establecimientos de salud similares	4	3	4	-
	La remuneración que percibo concuerda con las labores que realizo	4	3	4	-
Horario de trabajo	La administración del establecimiento de salud muestra consideración hacia sus necesidades personales al asignar turnos y horarios	4	4	3	-
	Se siente satisfecho con el horario de trabajo que se te asigna	4	4	4	-
Estabilidad en el empleo	Consideras que las políticas de recursos humanos	4	3	4	-

	del establecimiento de salud favorecen la estabilidad en el empleo				
	Existe una adecuada comunicación sobre la estabilidad laboral por parte de la administración del establecimiento	3	4	3	-

Segunda dimensión / subcategoría: Recompensas internas

- Objetivos de la dimensión: Medir el nivel de recompensas externas en la satisfacción laboral de un establecimiento de salud en Huancayo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Libertad para elegir el método de trabajo	El establecimiento de salud le brinda la libertad de elegir su enfoque o método para abordar las tareas asignadas, siempre que se cumplan los objetivos establecidos	4	3	3	-
	Se reconoce al personal que innova nuevos métodos de trabajo.	4	4	4	-
Reconocimiento laboral	Recibe algún tipo de reconocimiento por su desempeño, logros y/o contribuciones al equipo de trabajo	4	3	4	-
	Considera que hay un ambiente laboral que fomenta y valora el reconocimiento mutuo entre los colegas	4	4	3	-
Responsabilidades asignadas	Considera que hay una distribución equitativa de tareas entre los miembros del equipo	4	4	4	-
	Considera que las tareas asignadas en su puesto de trabajo están alineadas con sus habilidades y competencias	3	4	4	-
Uso de capacidades	Las oportunidades de capacitación y desarrollo ofrecidas por el establecimiento de salud están alineadas con sus intereses y metas profesionales	4	4	3	-
	En su trabajo, tiene la oportunidad de aplicar sus habilidades y conocimientos de manera efectiva	4	3	4	-
Posibilidades de promoción en la empresa	Siente que existen igualdad de oportunidades para el crecimiento profesional y la promoción	4	3	4	-
	Las oportunidades de desarrollo y promoción se vinculan con el reconocimiento de mi rendimiento laboral	4	4	3	-
Atención a las sugerencias de los trabajadores	Se siente satisfecho con la atención que se presta a sus sugerencias en el establecimiento de salud	4	4	4	-



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Se implementan cambios positivos en el lugar de trabajo como resultado directo de las sugerencias de los trabajadores	4	4	4	-
Flexibilidad en las tareas	En el establecimiento de salud le permiten adaptar su horario según sus necesidades y las del equipo	4	3	4	-
	En el establecimiento de salud le permiten cambiar sus tareas según sus necesidades y las del equipo	4	4	4	-

Firma del evaluador DNI

45544835

Pd: El presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

ANEXO N° 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024**

Investigador: Poma Aliaga Kelvin Edinson.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024", cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024

Esta investigación es desarrollada por estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración de la Universidad César Vallejo del campus Lima - Ate, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución del Centro Medico de la UNCP

Este estudio se lleva a cabo con la finalidad de obtener conocimiento de los problemas que aquejan a los trabajadores de este establecimiento de salud, con el fin de identificar cual es el clima organizacional en este establecimiento y como tiene efecto con la satisfacción laboral.

Procedimiento

1. Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):
2. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024"
3. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de Centro Médico de la institución UNCP. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



INVESTIGA
UCV



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 el Investigador Poma Aliaga Kelvin Edinson email: kepoma@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Aparicio Flores Daysi Jaqueline email: djaparicio@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: De La Cruz Quiñones, Ana Luz

Fecha y hora: 18/01/2024 a las 14:00 horas

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

ANEXO N° 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Base de datos prueba piloto

	V1: CLIMA ORGANIZACIONAL														V2: SATISFACCIÓN LABORAL																									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40					
P1	4	4	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	2	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	
P2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	2	3	3	4	2	1	2	5	2	4	4	3	3	5	4	3	4	2	1	5	3	4	3
P3	3	4	4	4	4	5	4	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	5	2	3	2	5	2	5	4	3	4	5	5	3	3	1	2	4	3	4	4
P4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4	3	4
P5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	2	2	4	2	3	3	4	2	2	3	5	3	2	3	5	2	3	2	3	2	1	3	4	3	5	2
P6	5	2	3	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	1	3	3	2	3	4	5	1	1	2	4	2	1	2	3	2	4	2	2	1	2	3	2	2	3	3
P7	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	2	4	3	3	3	4	4	1	2	3	3	1	1	2	5	3	3	3	2	3	3	4	4	1	3	3
P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2	3	5	4	2	2	3	3	2	1	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	5	2
P9	3	2	4	2	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	2	4	5	3	2	1	2	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4	3	3	4	2	4	4
P10	4	3	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	2	4	3	5	3	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	3	5	4	4	2	3	4	4	4	5	2	4	3
P11	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	5	4	4	4	2	4	2	2	3	3	4	5	5	3	3	5	5	4	4	2	4	4
P12	4	4	3	5	4	5	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	1	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	2	4	3
P13	4	3	5	5	2	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	5	2	3	4	2	3	4	5	5	5	3	2	3	4	4	3	2	4	4
P14	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	1	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	5	4	3	2	4	3
P15	3	2	4	4	2	3	4	5	3	4	4	2	2	4	3	2	4	2	4	4	3	2	2	1	5	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	3	3	1	5	2
P16	2	2	2	3	2	3	4	5	3	4	2	1	1	3	3	1	4	3	2	3	2	2	2	1	5	2	1	1	4	1	2	1	1	1	2	4	2	1	4	2
P17	2	3	3	3	3	2	5	5	2	3	3	3	2	2	4	2	4	3	2	4	3	2	1	2	4	2	2	2	4	1	2	1	2	2	2	3	3	3	4	2
P18	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	2	5	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	5	2	2	3	2	2	3	4	2	2	5	3
P19	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	3	1	2	1	3	2	2	2	5	3	2	2	3	3	2	4	3	2	2	4
P20	2	3	3	2	2	5	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	2	4	5	3	4	3	2	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	5

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Chávez y Rodríguez (2018), describen el siguiente cuadro de valoración de fiabilidad para el coeficiente alfa de Cronbach:

Intervalo que pertenece al coeficiente alfa de Cronbach	Valoración del fiabilidad
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

La estadística de fiabilidad del instrumento con el que se midió el “clima organizacional” y “satisfacción laboral”, fue realizado en el programa SPSS versión 26 y Excel, determinándose como se comportaba el alfa de Cronbach mediante una prueba piloto realizada a 20 individuos, obteniéndose el siguiente valor:

Instrumento 1: Clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,893	14

El resultado del análisis de confiabilidad para el primer instrumento arrojó un valor de $\alpha_1 = 0,893$ esto quiere decir que el instrumento tiene una confiabilidad de nivel “bueno” y está preparado para aplicarse a todo el conjunto muestral de indagación.

Instrumento 1: Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,902	26

El resultado del análisis de confiabilidad para el segundo instrumento arrojó un valor de $\alpha_2 = 0,902$ esto quiere decir que el instrumento tiene una confiabilidad de nivel “excelente” y está preparado para aplicarse a todo el conjunto muestral de indagación.

ANEXO N° 7: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CENTRO DEL PERÚ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN DE BIENESTAR UNIVERSITARIO
UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD/CM



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

CARTA N° 008-2023/USS-CM/UNCP

PARA : KELVIN EDINSON POMA ALIAGA
DE : C.D SARA SOTO VELASQUEZ
JEFE DE LA UNIDAD DE SERVICIO DE SALUD – UNCP
ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA LLEVAR A CABO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
FECHA : 30 DE OCTUBRE DEL 2023

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de saludarlo cordialmente y a las vez informarle que en vista de la solicitud esta dirección no tiene inconveniente en dar por **ACEPTADA** su petición para el desarrollo del proyecto de investigación sobre: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD, HUANCAYO, 2024"**, por lo cual se le pide coordinar con las respectivas áreas de estudio para que se le pueda brindar las facilidades para su ejecución.

Sin otro particular a su atención al presente hago propicio la oportunidad para renovarles los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente,




CD. Sara Soto Velásquez
Jefe(a) USB - CM

ANEXO N° 8: RESULTADO DE SIMILITUD DEL PROGRAMA TURNITIN

Feedback Studio - Google Chrome
evturnitin.com/app/carta/es/?u=1088032488&ro=103&lang=es&to=2418251009

feedback studio KELVIN EDINSON POMA ALIAGA Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024 -- /100 < 2 de 33 > ?

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud, Huancayo, 2024

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE Licenciado en Administración

AUTOR:
Poma Aliaga, Kelvin Edinson (orcid.org/0009-0007-2284-2662)

ASESOR:
Mg. Aparicio Flores, Daysi Jaqueline (orcid.org/0000-0003-3424-7071)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

20 %

Se están viendo fuentes estándar
[Ver fuentes en inglés](#)

Coincidencias

1	hdl.handle.net	7 %
2	Entregado a Universida...	5 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	4 %
4	repositorio.uct.edu.pe	<1 %
5	Entregado a Universida...	<1 %
6	Entregado a Universida...	<1 %
7	Entregado a Colegio C...	<1 %
8	repositorio.unajma.edu...	<1 %
9	Entregado a Universida...	<1 %
10	www.coursehero.com	<1 %
11	Entregado a Universida...	<1 %

Página: 1 de 41 Número de palabras: 12420 Versión solo texto del informe Alta resolución **Activado**

ANEXO N° 9: PUBLICACIÓN EN REVISTA DE INVESTIGACIÓN

Flujo de trabajo **Publicación**

Envío **Revisión** Edición Producción

Archivos de envío

Q Buscar

▶  4972 Articulo-Poma aliaga Kelvin.docx 3 May 2024 Texto del artículo

Descargar todos los archivos

Discusiones previas a la revisión

Añadir discusión

Nombre	De	Última respuesta	Respuestas	Cerrado
No hay artículos				

Flujo de trabajo **Publicación**

Envío **Revisión** Edición Producción

Archivos de envío

Q Buscar

▶  4972 Articulo-Poma aliaga Kelvin.docx 3 May 2024 Texto del artículo

Descargar todos los archivos

Discusiones previas a la revisión

Añadir discusión

Nombre	De	Última respuesta	Respuestas	Cerrado
No hay artículos				

ANEXO N° 10: BASE DE DATOS

	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL													VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL													Total	Total																				
	D1: Factores internos						D2: Factores externos							D1: Recompensas externas						D2: Recompensas internas																												
P1	1	2	1	2	1	2	2	2	13	1	2	3	4	3	3	16	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	24	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	25	29	49		
P2	5	3	3	3	3	2	4	4	27	4	4	3	4	3	3	21	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	42	4	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	49	48	91
P3	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	1	3	3	3	3	16	2	2	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	28	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	32	32	60		
P4	3	3	4	4	3	4	3	3	27	4	4	3	4	3	4	22	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	40	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	47	49	87		
P5	2	4	3	3	4	3	3	3	25	3	3	4	3	3	4	20	4	4	3	3	4	4	2	2	4	4	4	42	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	52	45	94	
P6	3	3	5	4	5	5	5	4	34	5	4	4	4	5	5	27	2	4	5	4	5	5	1	2	4	4	3	42	5	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57	61	99	
P7	4	3	2	3	2	3	4	3	24	4	2	3	4	2	4	19	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	35	4	4	3	3	2	2	5	4	2	3	3	2	4	2	4	2	43	43	78	
P8	1	2	3	1	3	3	4	4	21	4	3	4	2	2	2	17	4	4	3	4	3	2	4	4	3	1	3	4	39	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	49	38	88		
P9	4	2	4	2	3	4	4	3	26	4	3	3	4	4	3	21	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	40	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	51	47	91	
P10	4	4	4	4	4	4	4	3	31	4	3	3	4	3	3	20	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	41	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	51	51	92		
P11	2	2	1	2	2	1	2	2	14	2	2	4	4	3	2	17	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	3	2	29	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	37	31	66		
P12	2	1	4	4	4	3	4	3	25	3	3	3	3	2	3	17	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	42	3	4	3	3	4	4	5	3	4	4	3	3	2	4	49	42	91			
P13	3	3	3	2	3	3	4	4	25	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	53	49	94	
P14	3	1	5	2	3	3	3	4	24	5	4	4	2	3	5	23	2	5	3	3	3	1	5	5	5	5	5	47	5	1	2	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	55	47	102		
P15	3	1	5	2	3	3	3	4	24	5	4	4	2	3	5	23	2	5	3	3	1	5	5	5	5	5	5	49	1	2	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	55	47	104		
P16	3	5	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	56	102		
P17	3	3	4	3	4	5	5	4	31	3	4	5	5	4	4	25	5	4	4	4	3	2	5	4	4	4	4	47	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	48	56	95
P18	2	1	4	5	3	1	1	1	18	1	2	1	2	2	2	10	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	21	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	26	28	47		
P19	1	1	1	1	1	1	1	2	9	2	3	3	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	24	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	27	23	51	
P20	2	2	1	1	2	3	2	3	16	1	4	2	3	3	2	15	2	1	3	4	3	4	2	2	3	2	3	32	1	2	4	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	43	31	75	
P21	1	3	4	4	3	3	4	4	26	4	2	3	4	3	4	20	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	42	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	48	46	90
P22	1	2	2	2	2	4	3	3	19	4	4	3	2	2	2	17	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	27	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	31	36	58		
P23	2	3	2	3	3	2	4	4	23	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	37	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	4	37	39	74		
P24	3	2	2	2	3	4	2	3	21	3	2	3	4	4	2	18	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	32	3	2	2	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	2	39	39	71		
P25	4	2	3	2	2	3	2	2	20	2	2	2	2	2	2	12	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	23	32	43			
P26	4	4	4	4	4	4	3	3	30	3	3	3	4	3	3	19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	24	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	30	49	54		
P27	1	2	2	1	2	3	2	2	15	3	2	2	2	2	3	14	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	1	2	26	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	25	29	51		
P28	2	1	2	3	2	2	2	3	17	3	3	2	3	2	2	15	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	31	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	33	32	64		
P29	2	2	1	2	1	2	2	3	15	1	2	1	2	2	1	9	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	23	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	27	24	50		
P30	2	2	2	3	2	3	3	3	20	2	2	4	4	1	4	17	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	2	33	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	34	37	67			
P31	2	1	2	1	1	1	2	1	11	2	2	5	5	2	2	18	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	28	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	27	29	55			

ANEXO N° 11: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS

