



Universidad César Vallejo

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

Ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial en
un establecimiento de salud, Yungay - 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Alvarado Figueroa, Jose Luis (orcid.org/0009-0009-7908-8159)

ASESORES:

Mg. Cabrera Santa Cruz, Maria Julia (orcid.org/0000-0002-5361-6541)

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel (orcid.org/0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024", cuyo autor es ALVARADO FIGUEROA JOSE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 25 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CABRERA SANTA CRUZ MARIA JULIA DNI: 10435237 ORCID: 0000-0002-5361-6541	Firmado electrónicamente por: MCABRERACR10 el 11-08-2024 08:30:01

Código documento Trilce: TRI - 0835080



MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ALVARADO FIGUEROA JOSE LUIS estudiante de la de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 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
ALVARADO FIGUEROA JOSE LUIS DNI: 33342382 ORCID: 0009-0009-7908-8159	Firmado electrónicamente por: JALVARADOFIG el 09- 09-2024 23:17:51

Código documento Trilce: INV - 1749233

Dedicatoria

A mi familia, quienes día a día me animan a seguir adelante y me brindan su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos, los quiero mucho. A mi madre, que me cuida y me mira desde arriba.

Agradecimiento

A los docentes de la UCV, a mi asesora, quien con su experiencia, conocimiento y paciencia supo guiarme para el logro del objetivo trazado. Y a todas aquellas personas que tuvieron que ver con la culminación de este significativo trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del/os autor/es.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	14
III. RESULTADOS.....	19
IV. DISCUSIÓN.....	29
V. CONCLUSIONES.....	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	42

Índice de tablas

	Pág.
<i>Tabla 1. Frecuencia y porcentajes de ambiente laboral y satisfacción laboral</i>	19
<i>Tabla 2. Frecuencia y porcentajes de comportamiento organizacional y satisfacción laboral</i>	21
<i>Tabla 3. Frecuencia y porcentajes de estructura organizacional y satisfacción laboral</i>	22
<i>Tabla 4. Frecuencia y porcentajes de estilo de dirección y satisfacción laboral</i>	23
<i>Tabla 5. Prueba de normalidad</i>	24
<i>Tabla 6. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general</i>	25
<i>Tabla 7. Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	25
<i>Tabla 8. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1</i>	26
<i>Tabla 9. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	26
<i>Tabla 10. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2</i>	27
<i>Tabla 11. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	27
<i>Tabla 12. Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3</i>	28
<i>Tabla 12. Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3</i>	28

Índice de figuras

	<i>Pág.</i>
<i>Figura 1. Diagrama de metodología</i>	14
<i>Figura 2. Frecuencia y porcentajes de ambiente laboral y satisfacción laboral</i>	21
<i>Figura 3. Frecuencia y porcentajes de comportamiento organizacional y satisfacción laboral</i>	22
<i>Figura 4. Frecuencia y porcentajes de estructura organizacional y satisfacción laboral</i>	23
<i>Figura 5. Frecuencia y porcentajes de estilo de dirección y satisfacción laboral</i>	24

Resumen

La presente investigación tuvo relación con el octavo Objetivo de Desarrollo Sostenible, que se refiere al trabajo decente y crecimiento económico. Se propuso determinar la influencia del ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024. El tipo de investigación fue aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, nivel explicativo, método hipotético deductivo. Se encuestaron a 62 trabajadores asistenciales utilizando una encuesta para cada variable, las cuales fueron validadas por tres expertos y para la confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach, cuyo valor para la variable ambiente laboral fue de 0.923 y para la variable satisfacción laboral de 0.902, indicando alta confiabilidad de los instrumentos. Los resultados evidenciaron que un 83,9% consideró una satisfacción laboral alta, un 51,6% que el ambiente laboral es neutral y un 88,7% que el comportamiento organizacional es inadecuado. Con los resultados obtenidos se confirmó que el ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial ($p < 0,05$). Se concluyó que el ambiente laboral tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral del personal asistencial en el establecimiento de salud estudiado.

Palabras clave: *Satisfacción, ambiente, organizacional, liderazgo.*

Abstract

This research was related to the eighth Sustainable Development Goal, which refers to decent work and economic growth. It was proposed to determine the influence of the work environment on the job satisfaction of health care personnel in a health facility, Yungay - 2024. The type of research was applied, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design, explanatory level, hypothetical deductive method. Sixty-two health care workers were surveyed using a survey for each variable, which were validated by three experts and for reliability Cronbach's alpha was used, whose value for the work environment variable was 0.923 and for the work satisfaction variable 0.902, indicating high reliability of the instruments. The results showed that 83.9% considered job satisfaction to be high, 51.6% that the work environment is neutral and 88.7% that organizational behavior is inadequate. With the results obtained, it was confirmed that the work environment significantly influences the job satisfaction of the healthcare personnel ($p < 0.05$). It was concluded that the work environment has a significant impact on the job satisfaction of the health care personnel in the health facility studied.

Keywords: *Satisfaction, environment, organizational, leadership.*

I. INTRODUCCIÓN

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2015) dio un paso importante al establecer la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. Tal decisión representa una hoja de ruta ambiciosa para que los países y sus poblaciones inicien un nuevo camino hacia un futuro mejor, donde la vida de todas las personas mejore significativamente sin dejar a nadie atrás. La Agenda 2030 está establecida por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) enlazados, que establecen un marco global para encarar los desafíos más apremiantes del mundo actual.

La presente investigación tiene relación con el octavo ODS: trabajo decente y crecimiento económico, entendiéndose como trabajo decente a aquel que ofrece oportunidades productivas, ingresos justos, condiciones de trabajo seguras y saludables, asistencia social para las familias y posibilidades de crecimiento personal e integración social; esto va a permitir una vida digna, el de las comunidades y disfrutar de una vida plena (ONU, 2023).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), resaltó el papel fundamental del trabajador de salud, considerándolos como la piedra angular de los sistemas sanitarios. Su dedicación es crucial para optimizar la salud de las personas. Por lo tanto, es fundamental que estos profesionales cuenten con condiciones laborales seguras y saludables. El ambiente laboral del personal de salud los expone a diversos riesgos, como infecciones intrahospitalarias, riesgos relacionados con la bioseguridad y violencia por parte de pacientes externos. Por ello, la OMS resalta la necesidad de proteger a estos trabajadores y garantizar su satisfacción laboral

En la mencionada publicación, también se muestran algunas cifras relacionadas con el trabajo que desempeña el personal de salud, señalando que aproximadamente el 54% del personal que brinda servicios de salud de los países pobres o medianamente pobres están en peligro de contagiarse con la enfermedad de la tuberculosis. En el continente africano, el personal de enfermería que realiza labor asistencial padece de lumbalgia crónica (44% - 83%) y solo un 18% padecen la misma enfermedad de las personas que se desempeñan en labores de oficina. También el personal de salud sufre violencia en sus múltiples formas en el ambiente laboral (63%). (OMS, 2022a).

Los ambientes de trabajo peligrosos, que producen enfermedades laborales, accidentes en el trabajo y causan inasistencia al centro laboral, generan un costo elevado para el sector salud, calculando que llega hasta el 2% del gasto en salud. La

OMS recomienda que los países deben contar con normas y políticas nacionales para el adecuado desempeño del personal de salud, sin riesgos y con mayor confianza en el trabajo. (OMS, 2022b)

Otra publicación orientada a la protección del trabajador sanitario, lo realizaron la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022) con la OMS, donde señalan que los países deben implementar la base legal para que el personal de salud se sienta protegido y pueda desempeñarse de la mejor manera en la atención a los usuarios, más aún después de haber enfrentado la pandemia del COVID-19. La Dra. María Neyra (OMS), mencionó que, ya antes que se produzca la pandemia de COVID-19, el sector salud se encontraba entre los lugares con riesgo mayor para poder laborar. Solo algunos centros laborales tenían programas relacionados con la previsión de amenazas laborales. Los colaboradores de la salud padecían infecciones, alteraciones y lesiones musculoesqueléticas, sufrían violencia y acoso en el lugar de trabajo, cansancio y alergias por el inadecuado ambiente de trabajo.

En algunos países se están desarrollando planes y programas asociados con el cuidado del bienestar físico y social y prevención de factores de riesgo laborales y están experimentando mejoras como por ejemplo están disminuyendo las enfermedades relacionadas con el ambiente laboral y por lo tanto están disminuyendo las inasistencias por enfermedad, se han producido mejoras en la calidad del trabajo y continuidad de los trabajadores en las organizaciones que proveen servicios de salud. Según Alette Van Leur (OIT), tanto los trabajadores de salud como el resto de personas que se dedican a otras labores, deberían gozar de su derecho a un trabajo decente, deben laborar en lugares de trabajo seguros y saludables y contar con asistencia social para la atención de salud (OMS, 2022).

En nuestro país, la Ministra de Salud, se comprometió ante los representantes de los distintos gremios del sector salud a bregar incansablemente para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de salud, tomar en cuenta las brechas de personal que existen en las organizaciones prestadoras de salud y prestar una atención integral al usuario externo. En cuanto al nombramiento del personal asistencial y administrativo, la máxima representante del Ministerio de Salud (MINSA) expresó que su compromiso será velar para que se ingrese la información de todo trabajador CAS para que se cumpla con el nombramiento al 100 %. Además, se mostró entusiasmada para que el ascenso automático se haga realidad. En síntesis, la ministra hizo un llamado urgente a tomar medidas precisas para incrementar las

buenas condiciones de trabajo del personal que ofrece servicios de salud, reconociendo su importancia para el bienestar general de la sociedad (Portalatino, 2022).

Así mismo, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2022), emitió un documento normativo cuyo objetivo es que, se establezcan preceptos para establecer atención de calidad en las instituciones públicas, orientando la mejora de los bienes y servicios hacia el incremento del nivel vida y desarrollo de las comunidades. Dicha norma establece que, La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública reconoce la necesidad de tener un Estado innovador y capaz a disposición de la ciudadanía. Esto implica transformar los objetivos y las prácticas de gestión para ofrecer servicios de calidad que generen valor público. La calidad de los servicios brindados depende de la idoneidad del Estado para cubrir las necesidades y anhelos de la sociedad. Por ello, la Política establece un Modelo para gestionar la Calidad de Servicios, que permite a las entidades públicas implementar estrategias para acrecentar la clase de los servicios que ofrecen.

El trabajador de salud, debe laborar en un ambiente laboral donde se sienta cómodo y seguro, esto va a contribuir a que los servicios que presta sean de calidad, teniendo un trato profesional y amable con el usuario, debe mostrar empatía, saber escuchar y respetar las opiniones. Así mismo, debe desarrollarse en condiciones óptimas de salud, la naturaleza de atención que este brinda va a ser el reflejo del ambiente laboral en el que se desarrolla. (PCM, 2022)

En una publicación a nivel local, León (2023), indica que el mal uso de los recursos asignados genera una atención deficiente al usuario, por lo tanto, el adecuado uso de los recursos va a quedar como un reto a cumplir por las instituciones del Estado, en este caso, por las instituciones que representan al sector salud, para cumplir con los objetivos es necesario que los líderes sean capaces de establecer formas para el cumplimiento de una atención de calidad al usuario.

Teniendo como base lo mencionado en líneas anteriores planteamos la pregunta siguiente ¿En qué medida el ambiente laboral influye en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024?; y los problemas específicos 1) ¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024?; 2) ¿En qué medida la estructura organizacional influye en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay -

2024?; y 3) ¿En qué medida el estilo de dirección influye en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024?.

La investigación se respalda teóricamente en que este trabajo tiene el propósito de sumar a los trabajos ya existentes sobre percepción del trabajo sanitario, lo que en muy pocas oportunidades se ha investigado a nivel local y si se ha realizado alguna investigación sobre el tema no se ha hecho de manera formal, por lo que en la actualidad existen numerosos trabajos sobre satisfacción del paciente mas no sobre la satisfacción laboral del personal asistencial. Las conclusiones podrán servir como inicio de nuevas investigaciones las cuales se podrán incorporar a los conocimientos de las ciencias de la salud, con lo cual se demostraría que la satisfacción del personal de salud está directamente relacionada con el entorno laboral.

El fundamento metodológico del estudio se basó en que en esta investigación se usó un instrumento confiable y validado para la recolección de la información, además este instrumento es específico para recolectar información relacionada al grado de satisfacción del personal asistencial y ha sido creado por el propio investigador para este fin en particular. También los resultados obtenidos pueden ser utilizados por otros investigadores como base para estudiar otro tipo de situaciones que se relacionan con el bienestar laboral.

La justificación práctica del estudio es que vamos a obtener información de cómo el ambiente laboral se relacionó con la satisfacción laboral en una organización de salud que pertenece al Estado. Los resultados van a servir para que los directivos tomen medidas y creen estrategias para mejorar los resultados en aras de mejorar las condiciones laborales y en consecuencia mejorar el clima laboral del trabajador asistencial de la institución de salud.

El objetivo general fijado fue: Determinar la influencia del ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024; y los objetivos específicos fueron los siguientes: 1) Determinar la influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024; 2) Determinar la influencia de la estructura organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024; y 3) Determinar la influencia del estilo de dirección en la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

A continuación, detallamos los antecedentes relacionados con el presente estudio: en el contexto internacional. Vivero, (2022), intento vincular la sobrecarga laboral con la satisfacción laboral en una entidad de salud; propuso un método cuantitativo, nivel de correlación y diseño cruzado no experimental. Relacionado a la satisfacción con el trabajo se logró un 55% (nivel alto) y 37% (nivel medio). El resultado dejo constancia que, no hay una relación estadísticamente importante entre estrés laboral y satisfacción en el trabajo. Se finalizó que el estrés laboral y satisfacción laboral no guardan relación, pero son agentes muy importantes que se requieren en una gestión del riesgo ocupacional.

Franco, (2021), publicó un estudio planteando como objetivo el de analizar el clima laboral y cómo impacta en la satisfacción con la labor desempeñada. Se usó la metodología descriptiva de tipo transversal y enfoque mixto, que intercambió métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar y analizar datos. Entre los principales hallazgos se identificaron problemas relacionados con el agotamiento laboral, la ausencia de oportunidades para el ascenso, la inexistencia de un plan de carrera definido, la ausencia de una dirección estratégica de enfermería, la superposición de tareas y la prevalencia de modalidades de contratación precarias. En general, el estudio reveló que la población de enfermería participante presentó un valor medio de satisfacción laboral.

Salazar, (2020), realizó una investigación en la que propuso establecer la correspondencia entre ambiente laboral y satisfacción laboral del trabajador de un establecimiento salud. Realizó una investigación transversal analítico de correlación en un área de medicina de familia. La mayoría de los trabajadores presento un 56% que el ambiente laboral tiene que mejorar, el 40% registró como satisfactorio y un 46% de personas registraron como muy satisfactorio. Se concluyó el estudio identificando una correlación positiva entre lo que se percibe sobre el ambiente y la satisfacción en el trabajo.

Por su parte, Abenza, (2020) evaluó los elementos de riesgo psicosociales relacionado con la satisfacción en el trabajo en cuidados intensivos de un servicio de salud. Utilizó una metodología observacional descriptivo transversal no comparativo o de prevalencia. Se obtuvieron como resultados que, en la mayoría de los grupos de riesgo psicosocial, se identificó una percepción negativa de los riesgos psicosociales en las distintas dimensiones evaluadas. Esto se traduce en una insatisfacción laboral

con el ambiente físico, la supervisión y las prestaciones. A pesar de esto, no se observó una prevalencia significativa de somnolencia diurna.

Así también, Pilligua y Arteaga, (2019) realizaron una investigación donde plantearon como finalidad examinar el ambiente de trabajo considerándolo como punto estratégico en la productividad de una institución. El tipo de la investigación fue descriptiva, con técnica cualitativa, realizando el empleo de encuestas, con una muestra en estratos. Los hallazgos apuntaron a que el ambiente en el trabajo no es el más favorable afectando en forma negativa sobre la capacidad de producción de la empresa. Concluyendo que las organizaciones deben considerar la generación de ambientes adecuados para los trabajadores, para que estos mejoren el rendimiento productivo.

En el ámbito nacional, Bustamante, (2022), realizó un estudio para comprobar si hay relación importante entre el entorno laboral y satisfacción de los enfermeros de una organización de salud. El trabajo fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional. Entre los hallazgos se estableció que hay una correlación positiva y moderada entre el clima laboral y satisfacción laboral. Se concluyó la presencia de una conexión elevada de ambas variables.

Por su parte De la Cruz, (2022), propuso un trabajo donde buscaba verificar si existe conexión entre el ambiente organizacional y el grado de satisfacción de los enfermeros en su centro laboral. El método de estudio fue cualitativo, tipo básica, diseño no experimental de corte transversal, donde el 18% percibió un clima organizacional malo, el 50% como regular y el 30% como muy bueno; así mismo, un 21% tenía baja satisfacción laboral, el 48% buena y el 30% alta. Se finalizó que, predomina una conexión elevada entre ambiente laboral y satisfacción laboral en el servicio de enfermería.

Larrea, (2020), estudió el nivel de motivación y satisfacción laboral en el trabajador de enfermería de un ente hospitalario. El estudio fue básico, el diseño fue el no experimental, correlacional con enfoque cuantitativo. Para evaluar las variables se practicaron dos tipos de cuestionarios no experimentales. En este trabajo se arribó a la conclusión que prevalece una relación de significancia entre el grado de motivación y satisfacción laboral en los enfermeros que trabajan en el centro sanitario.

En el contexto local, Figueroa, (2021), en su estudio realizó el análisis de las relaciones interpersonales en un ambiente organizacional, observado por los trabajadores de una municipalidad, cuyo objetivo fue el de determinar la asociación

que presentan estas dos variables, se apoyó en el enfoque cuantitativo presentando resultados estadísticos que responden a los objetivos trazados, el diseño fue el no experimental. Se estableció que, hay una conexión significativa entre las variables: relaciones interpersonales y el clima laboral determinado por el trabajador, expresando que la parte emocional repercute en el clima que se pueda observar en una organización.

Alfaro, (2021), planteó su objetivo en determinar la conexión que hay entre condiciones de trabajo y (SL) en el trabajador de una entidad de salud. El trabajo fue básico, descriptivo, no experimental, corte transversal y correlacional. Resultados: las condiciones laborales en un 52% son regulares, 27% buenas y 20% malas. y la satisfacción laboral en un 42% es media, 31% baja y 25% alta. Las conclusiones determinaron que el personal de salud cuando percibe malas condiciones de trabajo, muestran un nivel de satisfacción bajo, cuando percibe condiciones de trabajo regulares presentan nivel de satisfacción media y cuando percibe buenas condiciones de trabajo presentan una satisfacción alta.

Palacios, (2020), buscó relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral del trabajador de enfermería. Utilizó el diseño no experimental, el enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo correlacional. Se concluyó que hay evidencia de una conexión relevante entre clima organizacional y satisfacción laboral, cuanto más mejora el clima organizacional, aumenta la satisfacción laboral.

Con respecto a la variable ambiente laboral, es el entorno imperante en un lugar de trabajo, definido por un conjunto de características tangibles y estables que influyen en las actividades, en el estímulo y el comportamiento de los trabajadores, impactando directamente en el desarrollo de la organización. Este clima puede ser sentido y descrito por los miembros de la institución y, por lo tanto, medido de manera operativa a través de encuestas, descripciones y observaciones, o mediante indicadores objetivos. Si bien refleja la actualidad organizacional, el ambiente laboral es activo y puede variar con el tiempo. En este proceso de cambio, los propios empleados, y especialmente los líderes, juegan un papel fundamental como agentes de transformación (Pedraza, 2021).

En este estudio, los términos "clima laboral" y "ambiente laboral" se utilizan indistintamente porque varios autores han identificado características similares en ambos conceptos. Por ejemplo, Cornell (1955), citado por Pérez (2012), define el clima o ambiente laboral como una mezcla compleja de las interpretaciones y

percepciones que los individuos tienen sobre su trabajo y sus roles dentro de la organización. Estas percepciones son la base para comprender y determinar las particularidades del clima o ambiente laboral. En otras palabras, tanto el clima organizacional como el ambiente laboral se refieren a la apreciación que los empleados tienen del medio en el que trabajan. Esta percepción tiene influencia de las diversas variables, como las directrices y funcionamiento de la empresa, la cultura empresarial, los vínculos interpersonales y el ambiente físico del trabajo.

El clima institucional es el producto de la interacción entre el comportamiento del individuo y el grupo, y el diseño organizacional. Este clima, a su vez, influye en el comportamiento humano personal y social dentro de las organizaciones. En otras palabras, el modo de actuar de las personas, cómo se estructuran las tareas y cómo se toman las decisiones crea un ambiente que afecta el rendimiento individual y colectivo. Es importante destacar que el clima organizacional está en constante cambio y no es estático. A medida que la organización evoluciona, los comportamientos, las estructuras y los procesos también cambian, lo que genera un nuevo clima organizacional (Pérez, 2012).

Para Pérez, (2012), el clima laboral se define como el entorno percibido por los empleados dentro de una empresa. Este ambiente está moldeado por sus percepciones, actitudes y creencias respecto a la organización, sus procesos, el liderazgo y sus propias oportunidades. El clima organizacional no es algo tangible, sino más bien una construcción subjetiva que proviene de la relación entre los individuos y el escenario donde labora.

Entre las dimensiones del ambiente laboral tenemos el comportamiento organizacional, al cual se le conoce como el área de estudio que analiza la influencia de las personas, grupos y estructuras en el comportamiento institucional. Dicho de otra manera, busca entender cómo las personas interactúan entre sí, cómo trabajan dentro de las estructuras organizacionales y cómo estos factores influyen en el triunfo o derrota de la empresa (Robbins, 2010). Daft, (2023), sostiene que la conducta organizacional se centra en tres categorías de análisis: El nivel individual, que examina las características, actitudes, valores, per de los trabajadores; el nivel grupal, que hace un análisis de la dinámica de los grupos laborales, la forma como se comunican, liderazgo y como toman las decisiones y el nivel organizacional, que estudia la cultura organizacional, la estructura formal y la informal, la tecnología y el medio externo. El estudio del comportamiento organizacional se enriquece con

aportes de disciplinas como la economía, la administración, la psicología y la sociología. El objetivo principal es hacer más efectivas a las organizaciones mediante la comprensión y gestión del comportamiento humano.

Otra de las dimensiones vendría a ser la estructura de la organización, que es el eje que va a definir la organización del trabajo, las responsabilidades y las funciones dentro de la institución con el fin de conseguir los fines propuestos. Esta estructura va a definir la jerarquía, la departamentalización, la centralización y la formalización de la institución (Robbins y Coulter, 2010). La importancia de la estructura organizacional es que va a facilitar la coordinación y el flujo de trabajo, permite lograr los objetivos organizacionales y permite a la institución a adaptarse a los cambios en el entorno. Entre los tipos de estructuras organizacionales tenemos las estructuras jerárquicas (tradicional, con una definida cadena de mando), las estructuras planas (menos niveles jerárquicos), las estructuras matriciales (combinan la departamentalización funcional) y las estructuras adhocráticas (flexibles y adaptables) (Daft, 2023).

Así mismo vamos a tener la dimensión relacionada al estilo de dirección la cual se refiere al conglomerado de comportamientos que hace uso el líder para poder influenciar en sus colaboradores y lograr los objetivos de la institución. El mencionado estilo está determinado por las características y preferencias del líder, así como por el entorno en el que desempeña la actividad laboral. Un líder puede ser autocrático, cuando toma las decisiones unilateralmente, puede ser democrático, cuando incluye al trabajador en la toma de decisiones fomentando que participen, o puede ser liberal, cuando da el poder de autonomía y establece un mínimo control sobre los trabajadores. La importancia del estilo de liderar va a estar relacionado con la influencia de motivar y comprometer a los colaboradores, va a lograr aumentar el rendimiento y puede afectar el bienestar laboral. (López, 2023)

A propósito de la variable satisfacción laboral, la definimos como el producto de diversas formas de comportamiento que presenta el colaborador hacia la labor que desempeña, hay factores concisos, como la compañía, el monitor, los compañeros de trabajo, los sueldos, la forma de ascensos, el ambiente laboral y la forma de vida que intervienen e influyen en este proceso de satisfacción en el centro laboral. (Blum, 1991) . De manera que la satisfacción en el centro de trabajo es un conjunto de comportamientos que el individuo tiene hacia la labor que desempeña. El trabajador que está bien satisfecho con su trabajo tiene acciones positivas hacia el mismo; por el contrario, el que está insatisfecho, muestra comportamientos negativos. Cuando se

menciona algo en relación al comportamiento de los trabajadores, generalmente se relaciona a la satisfacción en el trabajo (Robbins, 2009).

Considerando que, un elemento de mayor relevancia para el trabajador es lo que se refiere a la satisfacción que causa la actividad que realiza y los temas relacionados con su trabajo. Diversos autores humanistas afirman que el trabajador con mayor satisfacción es aquel que satisface en gran porcentaje sus necesidades emocionales y sociales en su labor y, en consecuencia, se interesan en poner mayor empeño y entrega en la labor que realizan. Que los trabajadores se encuentren satisfechos es algo que permanentemente anhelan los directivos de toda institución, porque se relaciona con resultados positivos, con mayores alcances en la producción, lo cual conlleva al desarrollo de la organización (Atalaya, 1999).

Dentro de las determinantes de la satisfacción en el trabajo se consideran un ambiente laboral que estimule, con retribuciones que sean justas, un ambiente laboral positivo y relaciones interpersonales buenas con los compañeros. Los puestos de trabajo que ofrecen oportunidades para el desarrollo personal, con un nivel adecuado de desafío y retroalimentación constante, son los que más probabilidades tienen de generar satisfacción laboral. También se debe considerar un sistema de pago y promoción justo, claro y congruente con las expectativas de los empleados (Atalaya, 1999).

Así mismo, los empleados buscan en el trabajo no solo una remuneración económica o metas tangibles, sino también la satisfacción de necesidades sociales y emocionales. Un ambiente laboral positivo y relaciones de apoyo con los compañeros son fundamentales para alcanzar el bienestar laboral (Robbins, 2009). La satisfacción laboral no se logra por casualidad, sino que requiere un esfuerzo consciente por parte de las empresas para dar paso a un entorno de trabajo que sea adecuado y estimulante, en el que los trabajadores se sientan considerados, recompensados y tengan la oportunidad de desarrollar su potencial (Shultz, 1990).

Teniendo en cuenta las teorías relacionadas a la satisfacción laboral, vamos a considerar a dos de ellas, las cuales han contribuido de manera sustancial a los modelos de satisfacción laboral: Una de ellas es la llamada teoría de la motivación bifactorial, presentada por Herzberg en 1967, donde propone que la conformidad y la inconformidad en el ámbito laboral hacen referencia a dos acontecimientos muy diferentes que tienen separación entre sí en el comportamiento de los profesionales.

Este paradigma sostiene que las personas que trabajan tienen dos grupos muy marcados

s de necesidades, una de ellas se refiere al entorno físico y psicológico donde desempeña su labor a las cuales llamo necesidades higiénicas. Y el otro grupo referido al contenido en si del trabajo que fueron denominadas necesidades de motivación. (Caballero, 2002).

La siguiente teoría es el modelo de factores que influyen en la satisfacción laboral, fue planteada por Lawrel (1973) (citado por Weinert, 1985), en donde destaca la conexión entre lo que se espera y las recompensas, desde las diferentes perspectivas y aspectos laborales. Lo que trata en realidad es mejorar la teoría de motivacional de Porter y Lawrel (1968). Este teórico parte de la posibilidad de que la conexión entre lo que se espera y la realidad del incentivo va a producir una satisfacción o insatisfacción en el trabajo; dicho de otro modo, que estas van a depender de la equiparación entre el incentivo que recibió realmente por el desempeño en las labores y la que el trabajador consideraba apropiada a cambio de este. Es decir, si el incentivo que obtuvo efectivamente era superior de la que se consideraba suficiente, el individuo consigue el nivel de gratificación. Por el contrario, si esta relación se produce en sentido contrario, va a producir la insatisfacción. (Caballero, 2002).

La satisfacción en el trabajo es definida como la conducta o sentimiento positivo o negativo que experimenta un empleado hacia su trabajo. Está basado en la evaluación que hace el individuo sobre las diferentes dimensiones de su trabajo, como la remuneración, las condiciones laborales, las relaciones con los demás trabajadores y con sus superiores, las oportunidades que tiene para desarrollarse y el reconocimiento y valoración de su trabajo (Chiavenato, 2009). Además, el mismo autor señala que estar satisfecho con el trabajo es un factor muy importante que tiene influencia en estar motivado, en el compromiso, la producción y el desenvolvimiento de los colaboradores. Un empleado satisfecho con su trabajo es más probable que sea productivo, creativo y que permanezca en la empresa a largo plazo.

Una de las dimensiones de esta variable es la satisfacción en relación con sus superiores, considerado como un componente crucial del bienestar laboral y se asocia con la percepción que tienen los colaboradores sobre la relación con sus jefes inmediatos. Esta satisfacción se basa en aspectos como liderazgo efectivo, comunicación abierta, reconocimiento del trabajo, apoyo en momentos cruciales y

retroalimentación constructiva. Un superior que fomenta la satisfacción laboral, contribuye a un ambiente de trabajo positivo, mejorando la productividad (Milanés, 2021).

Otra dimensión es la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo, que viene a ser el nivel de agrado o desagrado que experimenta un empleado con el ambiente físico de su lugar de trabajo, lo cual se basa en diversos componentes como la comodidad, la estética y la seguridad. Las condiciones físicas de trabajo satisfactorias contribuyen a una mayor motivación y productividad de los empleados. (Robbins, 2015)

La siguiente dimensión es la satisfacción con la participación en las decisiones, está relacionado con el nivel de conformidad que experimenta un empleado respecto a su nivel de control sobre su trabajo. Esta satisfacción se basa en diversos aspectos como la autonomía, el control, la responsabilidad, el empoderamiento y la confianza en sí mismo. Los beneficios de la participación en las decisiones van a producir mayor motivación y compromiso, mayor satisfacción laboral, mayor productividad y mejor ambiente laboral (Dessler, 2015).

A continuación, tenemos a la dimensión satisfacción con el trabajo desempeñado, el cual es un estado emocional positivo o negativo con el que un empleado evalúa su ambiente de trabajo. Esta evaluación se basa en la percepción que se tiene de las condiciones laborales, incluyendo la remuneración, trabajo, compañeros, superiores, desarrollo profesional y condiciones de trabajo (Chiavenato, 2009).

Por último tenemos la dimensión satisfacción con el reconocimiento, que desempeña un rol muy importante en la dinámica de dar y recibir. Al reconocer el logro y los aportes de los demás, estamos dando algo valioso que pueda tener un impacto positivo en su motivación, compromiso y bienestar. En conclusión, las personas que dan más de lo que reciben son más exitosas y felices que aquellas que se enfocan principalmente en recibir (Grant, 2018).

Como hipótesis general de este estudio se formuló: El ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024. Y las hipótesis específicas fueron: 1) El comportamiento organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024; 2) La estructura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal

asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024; 3) El estilo de dirección influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

II. METODOLOGÍA

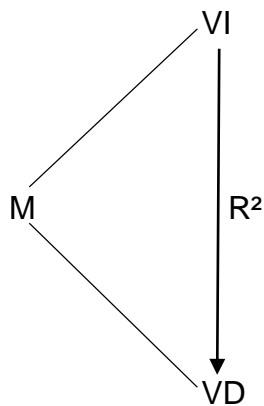
2.1. Tipo y diseño de la investigación

La investigación fue aplicada, esta clase de estudio se usa para resolver problemas específicos y se centra en hallar soluciones prácticas a los desafíos concretos que deseamos investigar (Arias, 2021). El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, el cual está basado en números y estadísticas para estudiar el mundo que nos rodea. Utiliza herramientas como la medición, el muestreo y el análisis estadístico para obtener información precisa y confiable sobre un tema en particular (Ñaupas, 2018). Se planteó como diseño el no experimental de corte transversal, porque no se van a realizar manipulación en forma deliberada de las variables, solo se va a observar el fenómeno en su entorno tal cual para realizar el análisis, y la recopilación de datos va a ser en un solo espacio de tiempo (Hernández-Sampieri. Mendoza, 2018). Así mismo, tenemos que el nivel de investigación fue el explicativo, porque nuestro propósito era establecer el origen de los sucesos, dificultades o fenómenos que vamos a estudiar (Arias, 2021).

Así tenemos:

FIGURA 1

Diagrama de metodología



Donde:

M : Personal asistencial de un establecimiento de salud de Yungay

VI : Ambiente laboral

VD : Satisfacción laboral

R^2 : Influencia

2.2. Variables y operacionalización

La variable independiente fue el ambiente laboral, cuya descripción teórica se refiere al conjunto de características físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que interactúan con los empleados en el ambiente de trabajo. Estas características van a influir en la percepción que tienen los colaboradores de su trabajo y en su comportamiento. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por ser seguro, saludable, motivador y respetuoso, lo que se relaciona con una mayor satisfacción laboral, productividad, compromiso y lealtad de los empleados (Chiavenato, 2009). La definición operacional radica en que con este estudio vamos a conocer la satisfacción laboral en el que se encuentra el personal asistencial en un establecimiento de salud de la ciudad de Yungay. Se evaluarán las dimensiones: comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección (Segredo, 2015).

En relación a la dimensión comportamiento organizacional se tuvieron los siguientes indicadores: nivel motivacional, calidad de comunicación, dinámica de las relaciones interpersonales y relaciones de trabajo. Para la estructura organizacional los indicadores fueron: eficiencia del funcionamiento, condiciones de trabajo y estímulo al desarrollo organizacional. Y para estilo de dirección vamos a tener los indicadores: habilidades de liderazgo, nivel de participación, eficacia en la resolución de conflictos y fomento del trabajo en equipo.

Como variable dependiente se tuvo la satisfacción laboral del personal asistencial, a la que se define conceptualmente como la actitud o sentimiento positivo o negativo que experimenta un empleado hacia su trabajo. Está basado en la evaluación que hace el individuo sobre las diferentes dimensiones de su trabajo, como el sueldo, las condiciones laborales, las relaciones con los demás trabajadores y con sus superiores, las oportunidades que tiene para desarrollarse y el reconocimiento y valoración de su trabajo (Chiavenato, 2009). La definición operacional sería conocer la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud de la ciudad de Yungay, para lo cual se van a medir cinco dimensiones: satisfacción con relación a sus superiores, satisfacción con las condiciones físicas en el lugar de trabajo, satisfacción con la participación en la toma de decisiones, satisfacción con el trabajo desempeñado y satisfacción con el reconocimiento (Meliá, 1989).

Para la dimensión satisfacción con relación a sus superiores, los indicadores fueron: atención y orientación recibida, nivel de apoyo por parte de los superiores,

calidad de las relaciones interpersonales y percepción de equidad y justicia. Los indicadores para la satisfacción con las condiciones físicas en el lugar de trabajo serán: comodidad del entorno físico, limpieza y mantenimiento del lugar de trabajo, calidad de ventilación e iluminación. Para la satisfacción en la participación de toma de decisiones, los indicadores fueron: influencia en la toma de decisiones grupales y autonomía en la toma de decisiones sobre las tareas. Para la satisfacción con el trabajo desempeñado, los indicadores fueron: potencial de desarrollo profesional y la importancia de los objetivos y producción. Y Para la satisfacción con el reconocimiento los indicadores fueron: adecuación del sueldo recibido y las posibilidades de formación y ascenso.

2.3. Población

La población objetivo del estudio, estuvo constituida por el total de trabajadores asistenciales de una organización de salud de la ciudad de Yungay, es decir médicos, enfermeros, obstetras, y técnicos de enfermería, que hicieron una suma de 62 personas. La población está referida al número total de componentes o individuos que comparten similares características y que son necesarios para el estudio. La importancia de definir la población radica en que va a garantizar la validez de los resultados, va a servir de base para seleccionar la muestra y va ayudar a delimitar el alcance de la investigación enfocando los esfuerzos en los elementos importantes para el estudio. (Hernández, 2020)

Al tener una población pequeña fácil de identificarla se consideró trabajar con el total de la población, en consecuencia, no se contó con muestra ni muestreo. (Arias, 2021). Entre las condiciones de inclusión se consideraron: personas que trabajan en el área asistencial del establecimiento de salud, personal que viene laborando más de seis meses en la institución, y trabajadores quienes quieran colaborar en la presente investigación. Y entre los parámetros de exclusión consideramos los siguientes: trabajador con menos de seis meses de labor, personal que se encuentra con licencia o gozando de vacaciones y personal que realiza practicas pre profesionales.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

En la recogida de información el procedimiento utilizado ha sido la encuesta (anexo 2), para las variables ambiente laboral y satisfacción laboral. Una encuesta es un instrumento de investigación sistemático que utiliza preguntas predefinidas para recopilar información sobre diversos aspectos de una muestra representativa de grupos sociales. (Real Academia Española [RAE], 2019)

El instrumento que se usó fue el cuestionario, el mismo que fue desarrollado por el propio investigador, teniendo en cuenta las bases teóricas, científicas y revisión de información relacionada al estudio de ambas variables. Para la variable satisfacción laboral se empleó una encuesta que está conformada por 43 ítems, todos ellos relacionados a las cinco dimensiones consideradas para el estudio. Para evaluar la variable ambiente laboral se aplicó otra encuesta que consta de 18 ítems, considerando las tres dimensiones que se determinaron para la investigación. El cuestionario es un instrumento de investigación estructurado y organizado que permite medir o evaluar variables determinadas en un estudio, respondiendo al planteamiento del problema e hipótesis, y obteniendo datos que aportan evidencia para la investigación (Cisneros, 2022).

La validez de los instrumentos de estudio fue confirmada por la apreciación de tres expertos profesionales en temas de investigación de acuerdo a las normas de la universidad (anexo 3). La validación por juicio de expertos, es un procedimiento primordial para determinar la cualidad de los instrumentos de medición en diversos campos de estudio, como la educación, la psicología y las ciencias sociales. Este proceso implica la consulta a un panel de expertos cualificados para evaluar la pertinencia, la claridad, la coherencia y la suficiencia de los ítems o preguntas que componen el instrumento. (Rodríguez, 2021). Para verificar la confianza del cuestionario se utilizó la herramienta Alfa de Cronbach (anexo 5), previa realización de una prueba piloto con 30 trabajadores del establecimiento. El Alfa de Cronbach es un coeficiente utilizado para tener certeza de la correlación que pueda existir entre las variables que forman parte de una escala (Ruiz, 2019). El resultado del Alfa de Cronbach para el presente trabajo fue de .923 para la variable ambiente laboral y de .902 para la variable satisfacción laboral.

2.5. Procedimientos

La investigación fue desarrollada siguiendo un meticuloso proceso previamente planificado. Para recopilar los datos, se empleó dos encuestas estandarizadas como instrumento principal. Antes de su aplicación oficial, se implementó la prueba piloto con la finalidad de determinar su confiabilidad y realizar los reajustes necesarios. Una vez validada la encuesta, se procedió a aplicarla a la población determinada para el estudio. Posterior a la encuesta, se procedió a analizar los resultados mediante técnicas estadísticas. En el desarrollo de este proceso, se consideraron aspectos como el tiempo disponible para la aplicación de las encuestas y las posibles dificultades que podrían surgir durante el estudio. Estos factores son cruciales para diseñar una encuesta efectiva que permita recabar la mayor cantidad de información importante.

2.6. Método de análisis de datos

Después de concluir con el recojo de información se procedió a procesarlos usando el Software SPSS, en donde se desarrollaron los siguientes procesos: 1) Preparación de la información, 2) Exploración de información, 3) Análisis estadístico, 4) Interpretación y 5) Comunicación de resultados (González, 2009).

Se comenzó con una descripción detallada de las variables involucradas. Para ello, se elaboraron tablas de frecuencias cruzadas, las cuales permitieron visualizar y comprender mejor la información recabada. Esta etapa inicial brindó una perspectiva general de la distribución de las variables y su posible relación entre sí.

Una vez completado el análisis descriptivo, se procedió a realizar un análisis inferencial para profundizar el vínculo que existe entre las dos variables en estudio. En este sentido, inicialmente se aplicó la prueba de normalidad para precisar la distribución de variables. El resultado de esta prueba sugirió usar la prueba de Kolmogorov-Smirnov como medida de adecuación a una distribución normal. Posteriormente, se empleó la técnica de regresión logística ordinal para explorar en mayor detalle la conexión entre las variables. Esta técnica permitió establecer la presencia de una relación estadísticamente significativa entre variables, brindando evidencia cuantitativa del vínculo existente entre ellas.

2.7. Aspectos éticos

En relación a las cuestiones éticas, hemos tenido en cuenta a las normas éticas en investigación de la Universidad Cesar Vallejo (UCV, 2024) en donde se establecen las bases fundamentales que todo investigador debe seguir para asegurar la integridad y el respeto de los proyectos. Hemos respetado el principio de autonomía de los participantes, haciendo que decidan libremente su participación, obteniendo su consentimiento informado; se ha respetado la beneficencia, procurando el bienestar de los participantes y generando beneficios para la sociedad; hemos practicado la justicia, seleccionando a los participantes de manera justa y equitativa; hemos tenido en cuenta la no maleficencia, es decir no se produjo ningún perjuicio físico o psicológico a los participantes y hemos cuidado el medio ambiente y la biodiversidad sin producir daño alguno en el mismo.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Objetivos

Objetivo general: Determinar la influencia del ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Tabla 1

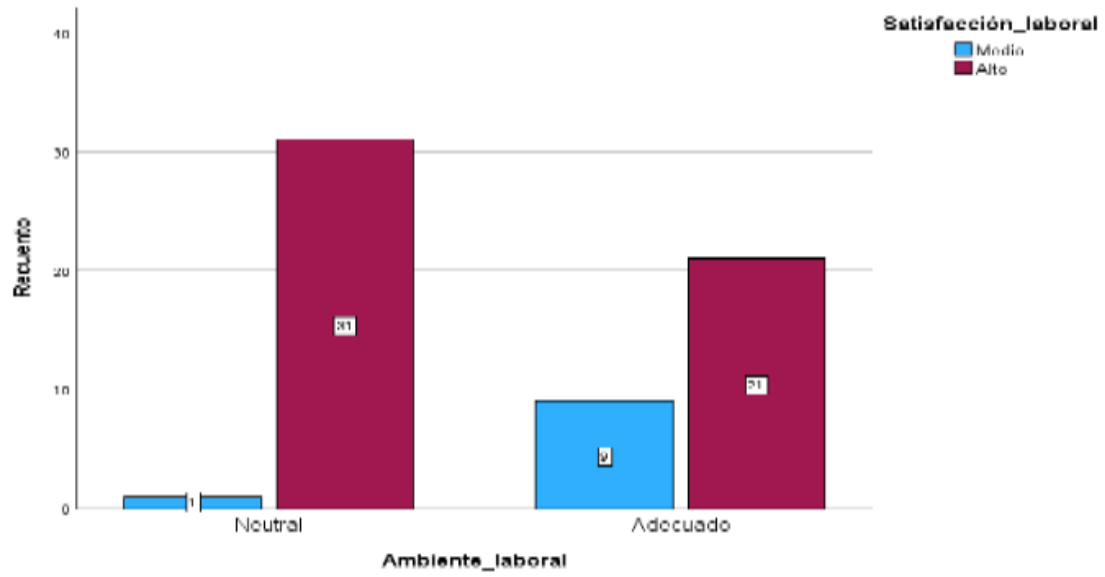
Frecuencia y porcentajes de ambiente laboral y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			
		Medio	Alto	Total	
Ambiente laboral	Neutral	Recuento	1	31	32
		% del total	1,6%	50,0%	51,6%
	Adecuado	Recuento	9	21	30
		% del total	14,5%	33,9%	48,4%
Total		Recuento	10	52	62
		% del total	16,1%	83,9%	100,0%

La tabla 1 reveló que más del 80% del personal asistencial que participa en el estudio expresa satisfacción con su trabajo y, al mismo tiempo, califica el ambiente laboral como adecuado o neutral. En contraste, solo un 16% del personal insatisfecho con su labor percibe el ambiente de manera positiva. Estos datos sugieren una relación firme entre ambas variables: un ambiente laboral favorable aumenta las probabilidades de satisfacción en el trabajo. En otras palabras, el trabajador que experimenta un entorno de trabajo positivo tiende a sentirse más realizado y comprometido con sus tareas, lo que se traduce en una mayor satisfacción general.

Figura 2

Frecuencia y porcentajes de ambiente laboral y satisfacción laboral



Objetivos específicos

O.E. 1: Determinar la influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Tabla 2

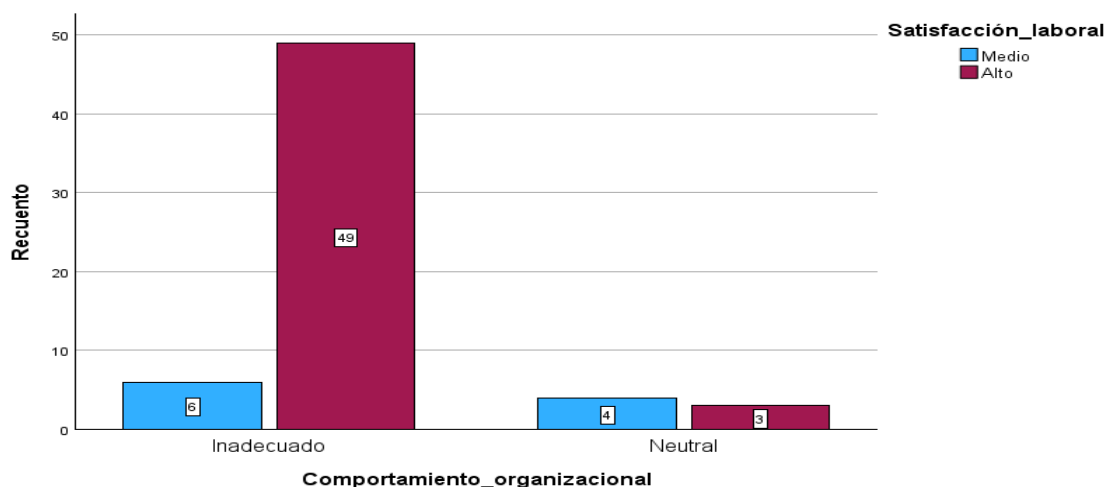
Frecuencia y porcentajes de comportamiento organizacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			
		Medio	Alto	Total	
Comportamiento organizacional	Inadecuado	Recuento	6	49	55
		% del total	9,7%	79,0%	88,7%
	Neutral	Recuento	4	3	7
		% del total	6,5%	4,8%	11,3%
	Total	Recuento	10	52	62
		% del total	16,1%	83,9%	100,0%

Los resultados de la tabla 2 expusieron que la mayor cantidad de los trabajadores (88,7%) perciben que el comportamiento organizacional en el establecimiento de salud es inadecuado. Sin embargo, a pesar de esto, la mayoría de los trabajadores (83,9%) se encuentran satisfechos con su trabajo. Esto sugiere que el comportamiento organizacional no es un elemento exclusivo que determina la satisfacción laboral del personal asistencial.

Figura 3

Comportamiento organizacional y satisfacción laboral



O.E. 2: Determinar la influencia de la estructura organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Tabla 3

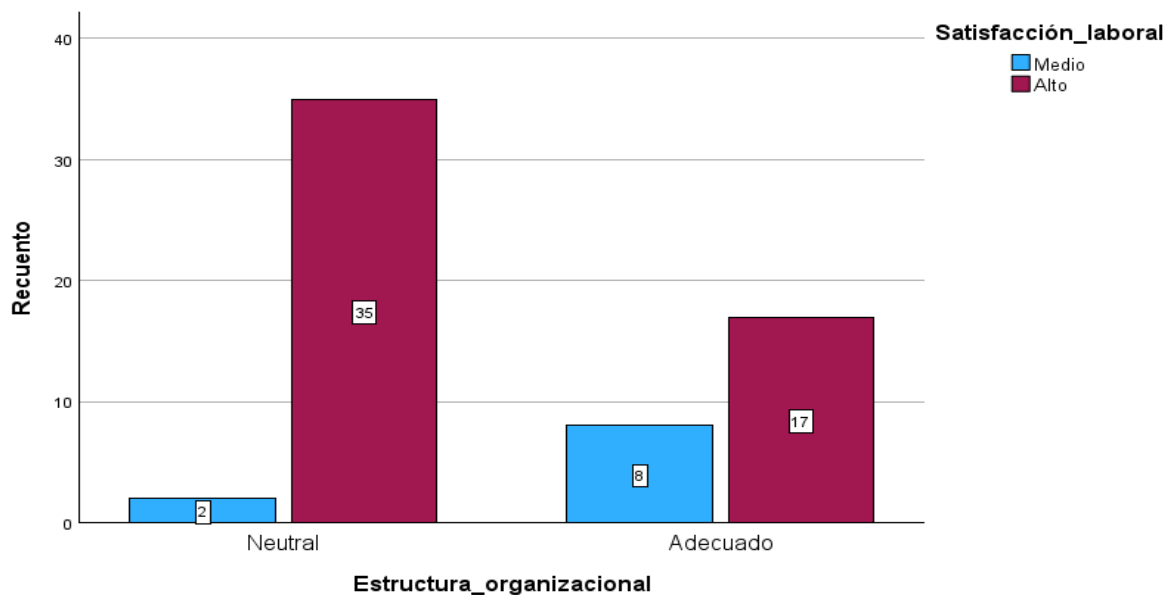
Frecuencia y porcentajes de estructura organizacional y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			
		Medio	Alto	Total	
Estructura organizacional	Neutral	Recuento	2	35	37
		% del total	3,2%	56,5%	59,7%
	Adecuado	Recuento	8	17	25
		% del total	12,9%	27,4%	40,3%
Total		Recuento	10	52	62
		% del total	16,1%	83,9%	100,0%

La tabla 3 mostró que el mayor número del personal asistencial (59,7%) se encuentra satisfecho con su trabajo, independientemente de la estructura organizacional. Sin embargo, se observa una tendencia a que el porcentaje de satisfacción laboral sea mayor en las estructuras organizacionales adecuadas (83,9%) que en las estructuras organizacionales inadecuadas (56,5%). Los resultados de este análisis establecen que la estructura organizacional tiene una cierta influencia en la satisfacción laboral del personal asistencial.

Figura 4

Estructura organizacional y satisfaccion laboral



O.E. 3: Determinar la influencia del estilo de dirección en la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Tabla 4

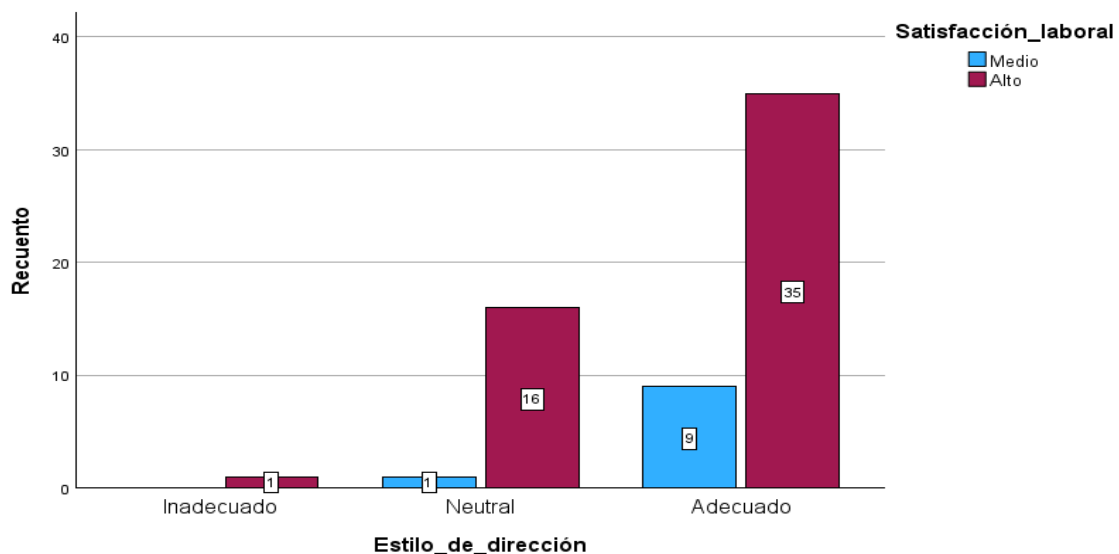
Frecuencia y porcentajes de estilo de dirección y satisfacción laboral

		Satisfacción laboral			
		Medio	Alto	Total	
Estilo de dirección	Inadecuado	Recuento	0	1	1
		% del total	0,0%	1,6%	1,6%
	Neutral	Recuento	1	16	17
		% del total	1,6%	25,8%	27,4%
	Adecuado	Recuento	9	35	44
		% del total	14,5%	56,5%	71,0%
Total		Recuento	10	52	62
		% del total	16,1%	83,9%	100,0%

En la tabla 4 se percibió que la mayoría del personal (83,9%) se encontraba satisfecho con su trabajo, independientemente del estilo de dirección. Sin embargo, se observa una tendencia a que el porcentaje de satisfacción laboral sea mayor en los estilos de dirección adecuados (71,0%) que en los estilos de dirección inadecuados (1,6%). Este análisis indica que el estilo de dirección tiene una cierta influencia en la satisfacción laboral del personal sanitario.

Figura 5

Estilo de dirección y satisfacción laboral



3.2. Análisis inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Ambiente laboral	,067	62	,200
Comportamiento organizacional	,097	62	,200
Estructura organizacional	,128	62	,013
Estilo de dirección	,116	62	,036
Satisfacción laboral	,118	62	,003

La tabla 5 expuso que los resultantes de normalidad son: ,200 para la variable ambiente laboral ($p>0,05$) y ,003 para la variable satisfacción laboral ($p<0,05$), lo que nos indica una distribución normal y no normal respectivamente, por lo cual se usó la regresión logística ordinal para explorar la relación entre las variables.

Hipótesis general

Ho: El ambiente laboral no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024.

Ha: El ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024.

Tabla 6

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	356,717			
Final	266,177	90,540	31	.001

En la tabla 6 se tuvo como resultado de Sig.=.001 ($p<0,05$), motivo por el cual se aceptó la Ha. Estos resultados sugieren que el ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial.

Tabla 7

Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,768
Nagelkerke	,769
McFadden	,222

En la tabla 7 se observó que, según Cox y Snell está demostrado que el ambiente laboral ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral, alcanzando un impacto del 76,8%. Este resultado se ve respaldado por el valor de Nagelkerke, que también indica una influencia significativa del ambiente laboral en la satisfacción laboral, con un 76,9%.

Hipótesis específica 1

Ho: El comportamiento organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024;

Ha: El comportamiento organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Tabla 8

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	315,521			
Final	250,762	64,760	20	<.001

En la tabla 8 se obtuvo como resultado de Sig. = .001 ($p < 0,05$), motivo por el cual se rechazó la Hipótesis específica 1 nula. Estos resultados indican que el comportamiento organizacional tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral del personal asistencial.

Tabla 9

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,648
Nagelkerke	,649
McFadden	,159

En la tabla 9 según el coeficiente de Cox y Snell se reveló que el comportamiento organizacional ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral, con un impacto del 64,8%. Este resultado es corroborado por el valor de Nagelkerke, que también indica una influencia significativa del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral, con un 64,9%.

Hipótesis específica 2

Ho: La estructura organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Ha: La estructura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Tabla 10

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	294,256			
Final	250,672	43,584	13	<.001

En la tabla 10 se observó como resultado de Sig. = .001 ($p < 0,05$), Es así que se rechazó la Hipótesis específica 2 nula. Estos resultados sugieren que la estructura organizacional tiene una influencia significativa en la satisfacción laboral del personal asistencial.

Tabla 11

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,505
Nagelkerke	,506
McFadden	,107

En la tabla 11 considerando el valor de Cox y Snell, la estructura organizacional influyó mínimamente en la satisfacción laboral en un 50,5%. Así mismo, según el valor de Nagelkerke, la estructura organizacional influye en forma mínima en la satisfacción laboral llegando a un 50,6%. Si bien los estudios de Cox y Snell y el valor de Nagelkerke coinciden en señalar una influencia mínima de la estructura organizacional en la satisfacción laboral, con valores cercanos al 50%, es importante realizar un análisis más profundo para comprender mejor esta relación.

Hipótesis específica 3

Ho: El estilo de dirección no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Ha: El estilo de dirección influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.

Tabla 12

Informe de ajuste de modelo de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	304,771			
Final	250,061	54,710	18	<.001

En la tabla 12 se nota como resultado de Sig. = .001 ($p < 0,05$), Es así que se aceptó la Hipótesis específica 3. Estos resultados infieren que el estilo de dirección tiene una influencia significativa en la (SL) del personal asistencial.

Tabla 13

Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,586
Nagelkerke	,587
McFadden	,134

En la tabla 13 tanto el coeficiente de Cox y Snell como el valor de Nagelkerke coincidieron en resaltar la influencia significativa del estilo de dirección en la satisfacción laboral, con porcentajes cercanos al 59%.

IV. DISCUSIÓN

A la luz de los hallazgos en este estudio podemos aseverar que se cumplió con el objetivo general propuesto, es decir, se determinó la influencia del ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial del establecimiento de salud. Así mismo pudimos confirmar de forma categórica la hipótesis general alterna propuesta, señalando que el ambiente laboral tiene influencia significativa en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024, En concordancia con los hallazgos obtenidos en el modelo de regresión logística ordinal, donde el valor de chi-cuadrado es de 90.540, con 31 grados de libertad y un nivel de significancia de 0.001 ($p < 0,05$). Según el análisis descriptivo un 83,9% de los encuestados mostró satisfacción laboral alta, el 48,4% manifestó que el ambiente laboral es adecuado y un 88,7% definió que el comportamiento organizacional es inadecuado. Según Cox y Snell, el ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción laboral en un 76,8%. Además, tomando en cuenta el valor de Nagelkerke, también el ambiente laboral influye significativamente en la satisfacción laboral en un 76,9%.

Cabe destacar que esta conclusión está fundamentada en los datos particulares del presente estudio. Es posible que los resultados sean diferentes en otros establecimientos de salud o en otros contextos. Se necesitaría más estudios para concluir si la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral es generalizable a otras poblaciones. Para Robbins, (2009), es importante mencionar que la conexión entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral es heterogénea y puede estar influenciada por otros factores, como las cualidades individuales de los trabajadores y las características del trabajo en sí. Se necesitaría más investigación para comprender mejor estos factores y su papel en la conexión entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral.

Estos resultados guardan correspondencia con los de Bustamante, (2022), De la Cruz, (2022), y Palacios (2020), quienes realizaron estudios para comprobar si hay relación importante entre el clima organizacional y satisfacción laboral de licenciados en enfermería de un establecimiento de salud. Los resultados que se obtuvieron determinaron que hay una relación positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Se concluyó que hay una conexión alta entre ambas variables. Cuando mejora el clima laboral, se incrementa la satisfacción laboral.

En contraste con los estudios de Alfaro, (2022), donde plantea que las condiciones de trabajo en un 52% son regulares, 27% buenas y 20% malas y la satisfacción laboral en un 42% es media, 31% baja y 25% alta. Concluyendo que el personal de salud cuando percibe malas condiciones de trabajo, muestran un nivel de satisfacción bajo, cuando percibe condiciones de trabajo regulares presentan nivel de satisfacción media y cuando percibe buenas condiciones de trabajo presentan una satisfacción alta. En nuestro estudio se halló que un 83% está satisfecho con su trabajo y un 48% cree que el ambiente laboral es adecuado, de lo que se puede concluir que, a pesar que el ambiente laboral no es el más adecuado existe una alta satisfacción laboral.

Del mismo modo, los resultados obtenidos sugieren una relación con los de Salazar, (2020), quien realizó una investigación en la que buscó estudiar la correspondencia entre el clima institucional y la satisfacción en el trabajo del personal que trabaja en un establecimiento salud., un 46% de personas registraron como muy satisfactorio el ambiente laboral, similar al nuestro en donde un 48% mencionó que el ambiente laboral es adecuado, de lo que podemos inferir una correlación positiva entre lo que se percibe sobre el clima institucional y la satisfacción en el trabajo en el personal sanitario.

Los estudios previos mencionados han demostrado una consistencia notable en cuanto a la relación entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral. Esta constante sugiere que la existencia de un ambiente laboral positivo podría ser un factor determinante para la satisfacción de los empleados en diferentes contextos. Sin embargo, es relevante resaltar que el presente estudio se enfoca específicamente en el personal asistencial del ámbito de una institución de salud, lo que implica considerar las peculiaridades de este entorno laboral y las percepciones que podrían diferenciarlo de otros contextos.

El valor de Chi-cuadrado obtenido (90.540) indica una conexión significativa entre las variables analizadas. No obstante, sería fundamental recordar que la correlación no significa necesariamente causalidad. Si bien se propone una asociación estadística importante entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral, es relevante tener en cuenta la posible influencia de otras variables en esta relación.

El carácter transversal del estudio impide la capacidad de determinar relaciones causales con total certeza. Futuros análisis longitudinales podrían ofrecer una perspectiva más integral sobre la interacción entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral, posibilitando el análisis de tendencias y patrones a lo largo del tiempo. Sin embargo, resulta fundamental ponderar las limitaciones propias de cada análisis para realizar interpretaciones precisas y confiables.

En contraste con lo anterior tenemos a Franco, (2021), que realizó un trabajo planteándose como objetivo principal estudiar el entorno laboral y su impacto en la satisfacción laboral de los licenciados en enfermería. Utilizó una metodología descriptiva de tipo transversal con un enfoque mixto, que combinó métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar y analizar datos. Se llegó a la conclusión que la población de enfermería participante en el estudio presento un nivel medio de satisfacción laboral.

Para Pérez, (2012), el clima laboral es el resultado de la interrelación entre el comportamiento individual y grupal, así como la estructura organizacional y los procesos. El tipo de comportamiento de personas y grupos dentro de la organización se ve afectado por este clima. En otras palabras, el ambiente en el que las personas se comportan, cómo se organizan las tareas y cómo se toman decisiones tiene un impacto en el desempeño individual y colectivo. Es crucial enfatizar que el clima de la organización no es estable; sino que está en constante cambio. El clima organizacional cambia a medida que cambia la organización.

Con respecto a la satisfacción laboral Robbins, (2009) sostiene que los empleados buscan cuando trabajan la satisfacción de sus necesidades sociales y emocionales, así como una compensación monetaria u objetivos concretos. Un ambiente de trabajo adecuado y relaciones de apoyo entre compañeros son esenciales para alcanzar la satisfacción laboral. Así mismo Shultz, (1990) señala que la satisfacción laboral no surge de la casualidad; requiere un esfuerzo consciente por parte de las empresas para implementar un entorno de trabajo adecuado y estimulante, donde los trabajadores se sientan valorados, recompensados y tengan la oportunidad de desarrollar su potencial.

La identificación de esta relación entre las variables puede ser útil para comprender el comportamiento de los empleados, establecer decisiones informadas sobre cómo se puede mejorar el ambiente laboral y, en último caso, aumentar la productividad y el éxito de la organización. Esto concuerda con lo mencionado por PCM, (2022), que sostiene que el personal de salud, debe laborar en un ambiente donde se sienta cómodo y seguro, esto contribuye a que los servicios que presta sean de calidad, teniendo un trato profesional y amable con el usuario. Así mismo, debe desarrollarse en condiciones óptimas de salud, el tipo de atención que este brinda va a ser el reflejo del ambiente laboral en el que se desarrolla.

A continuación, mencionaremos que se cumplió con el objetivo específico 1 propuesto, es decir, se determinó la influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral, lo cual tiene relación con la hipótesis específica 1 donde se observó que el comportamiento organizacional tiene influencia significativa en la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud, Yungay – 2024. Lo cual tiene respaldo en las pruebas efectuadas, donde se obtuvieron un valor de chi-cuadrado de 64.760 con 20 grados de libertad y un nivel de significancia de $p < 0.001$. Este resultado indica que existe una relación estadísticamente significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial. Además, cabe destacar que el tamaño del efecto observado (chi-cuadrado = 64.760) es moderado, lo que sugiere que la influencia del comportamiento organizacional en la satisfacción laboral no es muy fuerte. Sin embargo, este resultado aún tiene relevancia práctica, ya que indica que pequeños cambios en el comportamiento organizacional podrían tener un efecto importante en la satisfacción de los empleados.

Teniendo en cuenta que, el comportamiento organizacional y el estrés laboral se encuentran estrechamente interrelacionados, impactando mutuamente en la satisfacción laboral. Contrastamos nuestros resultados con los de Vivero, (2022), quien relacionó el estrés laboral con la satisfacción en el trabajo. En cuanto a la satisfacción con el trabajo se tuvo un nivel alto 55% y nivel medio 37%, algo similar al nuestro (nivel alto 83% y nivel medio 16%), pero en el caso de Vivero los resultados evidenciaron que no existe una relación estadísticamente significativa entre estrés en el trabajo y satisfacción laboral. Se arribó a la conclusión que el estrés laboral y

satisfacción con el trabajo no se correlacionan, pero son factores muy importantes que se requieren en una gestión organizacional.

Para Daft, (2023), el comportamiento organizacional se centra en tres estratos de estudio: El nivel individual, que analiza las características, actitudes, valores, personalidad y motivación de los trabajadores; el nivel grupal, que hace un análisis de la dinámica de los grupos laborales, forma de interacción, liderazgo y toma de decisiones y el nivel organizacional, que estudia la cultura organizacional, la estructura formal y la informal, la tecnología y el medio externo. El comportamiento organizacional se nutre de diversas áreas como la sociología, la psicología, la economía y la administración. Su objetivo principal es incrementar la efectividad de las instituciones mediante la comprensión y gestión del comportamiento humano.

Los resultados con relación al comportamiento organizacional, 83,9% presentan (SL) alta y 88, 7% indican que el comportamiento organizacional es inadecuado, generan una situación paradójica que requiere un análisis en este punto: el nivel alto de (SL) está relacionado con el desafío intelectual que supone una labor, la autonomía de cada trabajador al realizar sus responsabilidades, las relaciones interpersonales positivas entre la mayoría de los trabajadores, la estabilidad laboral y la satisfacción con uno mismo, en cambio la percepción del comportamiento organizacional inadecuado está relacionado con que el ambiente laboral no es motivador, que la labor desempeñada no es considerada importante, el trabajador no se siente valorado, no confían en el director de la institución y no hay oportunidades de desarrollo profesional.

Otro resultado fue que se cumplió el objetivo específico 2, donde se determinó que la estructura organizacional tiene influencia en la satisfacción laboral, lo que guarda relación con la hipótesis específica 2, donde se obtuvo que, la estructura organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024. Lo cual se corrobora con el valor de chi cuadrado encontrado que es de 43.584 con 11 grados de libertad y un nivel de significancia $p < 0.001$, lo que indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre las variables. Esto respalda la idea de que la estructura organizacional sí influye en la satisfacción laboral.

Teniendo en cuenta que, la estructura organizacional influye en la satisfacción laboral, podemos mencionar al estudio realizado por Larrea, (2020), investigó el nivel de motivación y satisfacción laboral en el trabajador de enfermería de un hospital. Llegando a la conclusión que prevalece una relación significativa entre el grado de motivación y satisfacción laboral en los profesionales de enfermería que trabajan en el establecimiento. Cabe mencionar que la motivación es un factor primordial que determina el comportamiento y la productividad de los empleados en el trabajo. Un alto nivel de motivación se asocia con mayor compromiso y dedicación, mayor creatividad e iniciativa, mayor productividad y eficiencia y mayor resistencia al estrés y las dificultades y todo ello se asocia con una adecuada estructura organizacional. La relación entre el nivel de motivación y la estructura organizacional es compleja y recíproca. Una estructura organizacional bien diseñada que promueva la autonomía, la participación y el bienestar de los empleados puede fomentar una mayor motivación y, en consecuencia, mejorar el desempeño individual y organizacional.

Según Robbins y Coulter (2010), la estructura organizacional es el eje en la cual se centra la definición de la organización del trabajo, las responsabilidades y las funciones dentro de la organización con la finalidad de alcanzar los objetivos propuestos. esta estructura va a establecer la jerarquía, la departamentalización, la centralización y la formalización de la organización. La relevancia de la estructura organizacional radica en que facilita la coordinación y el flujo de trabajo, permite alcanzar los objetivos y la alineación con las modificaciones del entorno. Para Daft, (2023), los tipos de estructuras organizacionales comprenden las estructuras jerárquicas (tradicional, con una cadena de mando establecida), las estructuras planas (menos niveles jerárquicos), las estructuras matriciales (combinan la departamentalización funcional) y las estructuras adhocráticas (flexibles y adaptables).

También se cumplió con el objetivo específico 3, determinando que el estilo de dirección tiene influencia en la satisfacción laboral aceptándose la hipótesis específica 3, donde el estilo de dirección influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024. El valor de Chi-cuadrado de 54.710 con 18 grados de libertad y un nivel de significancia $p < 0.001$ indica que la relación entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral es

estadísticamente significativa. Lo que respalda la idea de que el estilo de dirección sí influye en la satisfacción laboral del personal asistencial.

La conexión entre las relaciones con los demás y el estilo de dirección es recíproca e interdependiente. Un buen estilo de dirección puede fomentar relaciones interpersonales positivas, mientras que las relaciones interpersonales positivas pueden contribuir a un mejor desempeño del líder. Esto nos permite comparar nuestros resultados con los de Figueroa, (2021), quien analizó las relaciones interpersonales en un ambiente organizacional, concluyendo que, existe una conexión significativa entre las dos variables: relaciones interpersonales y el clima organizacional percibido por el trabajador, expresando que la parte emocional repercute en el clima que se pueda observar en una organización.

El estudio de León (2023) pone de relieve una realidad preocupante: el mal uso de los recursos asignados al sector salud se traduce en una atención deficiente para los usuarios, insatisfacción laboral y ambiente laboral inadecuado. Para superar esta dificultad, es fundamental que los líderes del sector salud implementen estrategias efectivas para la optimización del uso de recursos disponibles. Esto implica no solo una gestión estratégica de los recursos, sino también un control riguroso de su uso y una búsqueda constante de optimización de procesos.

El estilo de dirección según López, (2023) se refiere al conglomerado de comportamientos que hace uso el líder para poder influenciar en sus colaboradores y lograr los objetivos institucionales. El mencionado estilo está determinado por las características y preferencias del líder, así como por el entorno en el que se efectúa la actividad laboral. La importancia del estilo de liderar va a estar relacionado con la influencia de motivar y comprometer a los colaboradores, va a lograr aumentar la productividad y puede afectar la satisfacción en el trabajo.

V. CONCLUSIONES

Primera. En concordancia con los hallazgos obtenidos se concluyó con el logro del objetivo general, es decir, se determinó la influencia del ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024. Esto significa que hay motivo suficiente para concluir que el ambiente laboral sí influye significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024. Un mejor entendimiento de la correlación entre el ambiente laboral y la satisfacción laboral puede permitir a los directivos organizar estrategias para mejorar el entorno laboral y, en consecuencia, aumentar el nivel de satisfacción de los empleados.

Segunda. Con relación al objetivo específico 1 se determinó que, el comportamiento organizacional influye en la satisfacción laboral del personal asistencial de un establecimiento de salud, Yungay – 2024. Lo cual tiene respaldo en las pruebas efectuadas. Un ambiente laboral positivo, se traduce en una mayor satisfacción laboral del trabajador, lo que se refleja en una mejor productividad, compromiso, retención del talento.

Tercera. En relación al objetivo específico 2 se concluyó que, la estructura organizacional influye en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024. Una estructura organizacional favorable puede fomentar un ambiente laboral positivo, donde los empleados perciban que son valorados, involucrados y en compromiso con la organización.

Cuarta. En relación objetivo específico 3 se llegó a la conclusión que, el estilo de dirección influye en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024. Los centros de salud pueden mejorar la forma de dirección de sus líderes y, por lo tanto, mejorar la satisfacción laboral del personal.

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Al equipo de gestión institucional, fortalecer el comportamiento organizacional: Estableciendo normas y procedimientos claros para la ejecución de funciones laborales. Fomentando la comunicación abierta y transparente a través de los diferentes niveles de mando de la entidad e Implementar un sistema de gestión del desempeño que reconozca y recompense los logros del personal asistencial.

Segunda. A los que desean desarrollar investigaciones futuras, se debe realizar un estudio longitudinal que permita evaluar la evolución de la (SL) del personal asistencial en relación con el (AL) a lo largo del tiempo. Esto proporcionaría información más completa sobre la naturaleza de la conexión entre estas variables.

Tercera, A los directivos del Centro de Salud, realizar estudios combinando el enfoque cuantitativo utilizado en la presente investigación con un enfoque cualitativo. Esto permitiría profundizar en las experiencias y percepciones del personal asistencial sobre el (AL) y su relación con la (SL).

Cuarta. Al comité de gestión de la calidad, monitorear y evaluar la (SL): Realizando encuestas de (SL) del personal de salud periódicamente para identificar áreas de mejora. Implementar un proceso de monitoreo y evaluación de las acciones ejecutadas para incrementar la (SL) y comunicar los resultados de las encuestas y acciones de mejora al personal asistencial.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques consulting EIRL.
<https://doi.org/http://www.cienciaysociedad.org/>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. *Revista de Psicología*, 3(5), 1-8.
https://doi.org/https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Bejarano, M. (2016). La investigación cualitativa. *INNOVA*, 1(2), 1-9.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>
- Blum, M. (1991). *Psicología Industrial*. Mexico. Trillas.
- Caballero, K. (2002). El Concepto de Satisfacción en el Trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de Curriculum y Formación de Profesorado*, 6(1-2), 1-10.
<https://doi.org/http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>
- Castrillón, J. (2020). Plantear y formular un problema de investigación: un ejercicio de razonamiento. *Revista Lasallista de Investigación*, 17(1).
<https://doi.org/https://doi.org/10.22507/rli.v17n1a4>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos*. McGrawHill.
<https://doi.org/http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>
- Cisneros, A. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la investigación científica en tiempos de pandemia. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 1165-1185.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Daft, R. (2023). *Teoría y diseño organizacional*. CENGAGE Learning.
https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w23309w/Teoria_Disenio_Organizacional.pdf
- Baltazar, D. (2022). Relación entre cultura organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores de salud en Querétaro, México. *Revistas UNISON*, 7(7), 1-14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36789/revsanus.vi1.295>
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. Pearson.
<https://doi.org/https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- Del Ángel-Salazar, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273-283.
<https://doi.org/https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Equipo editorial etece. (2021). *Justificación de una investigación*. Editorial etece.
- Falcón, C. (2022). El proyecto de investigación. *Revista de Ciencias Humanas y sociales. Miscelánea Comillas*, 80(157), 429-454. <https://doi.org/https://doi.org/10.14422/mis.v80.i157.y2022.010>

- Franco, C. (2021). *Google académico*.
<https://rephip.unr.edu.ar/server/api/core/bitstreams/de874aaf-570a-464c-b392-1a01941e26f9/content>
- González, J. (2009). *Manual básico SPSS*. Universidad de Talca.
https://doi.org/https://www.fibao.es/media/uploads/manual_basico_spss_universidad_de_talca.pdf
- Grant, A. (2018). *Give and take*. Penguin. <https://doi.org/http://livre2.com/LIVREE/E1/E001021.pdf>
- Hernández- Sampieri, R. F. (2020). *Metodología de la investigación*. México: McGrawHill.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill. Education.
[https://doi.org/file:///C:/Users/JOSE/Desktop/BIBLIOGRAFIA/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n-Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20\(2018\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/JOSE/Desktop/BIBLIOGRAFIA/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n-Hern%C3%A1ndez%20Sampieri%20(2018).pdf)
- León, N. (2023). Plan de acción para mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud, hospital de Yungay-Ancash. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*, 6(6).
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4343
- Lohr, S. (2021). *Muestreo, diseño y análisis*. Nueva York: Chapman y Hall/CRC.
- López, E. (2023). Estilo de liderazgo estratégico como determinante para la perdurabilidad empresarial del sector servicios. *Semestre económico.*, 27(61), 1-18.
<https://doi.org/10.22395/seec.v26n61a4463>
- López, M. (2021). Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: caso Unión Soluciones S.A.S. *Revista chilena de economía y sociedad*, 15(21), 79-91.
https://doi.org/https://rches.utem.cl/articulos/clima-laboral-como-factor-influyente-en-el-nivel-de-productividad-caso-union-soluciones-s-a-s/#copy_link
- Meliá, J. (1989). The measurement of job satisfaction in organizational settings: The S20/23 job satisfaction Questionnaire. *Psicologemas*, 5(1), 59-74.
https://doi.org/https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF
- Milanés, L. (2021). Calidad de vida en el trabajo y salud pública: Estructura dimensional de una escala. *Enfermería Global*, 2(62), 453-465.
<https://doi.org/https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v20n62/1695-6141-eg-20-62-453.pdf>
- Morillo, T. (2021). *Tendencias en investigación*. Colombia: Editorial RISEI.
- Muñoz, A. (2020). *El problema de la definición del problema de investigación*. Mexico.
- Ñaupas, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de tesis*. Ediciones de la U.
[https://doi.org/file:///C:/Users/JOSE/Desktop/BIBLIOGRAFIA/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan%20a%C3%B1o%20205ta%20edici%C3%B3n%20\(2018\).pdf](https://doi.org/file:///C:/Users/JOSE/Desktop/BIBLIOGRAFIA/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan%20a%C3%B1o%20205ta%20edici%C3%B3n%20(2018).pdf)
- Organización de la Naciones Unidas. (2023). *Informe de los objetivos de desarrollo sostenible*. Naciones Unidas.

- Organizacion Mundial de la Salud. (2022). *Google academico*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Google academico*. <https://www.who.int/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>
- Pedraza, N. (2021). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *La sallista*, 90-101.
- Pérez, R. (2012). *El ambiente laboral y su incidencia en el desempeño de las organizaciones: estudio en las mejores empresas para trabajar en Colombia*. Grupo gestión del conocimiento. <https://doi.org/file:///C:/Users/JOSE/Desktop/Clima%20organizacional%20-%20ambiente%20laboral.pdf>
- Pilligua, C. (2019). *Cuadernos latinoamericanos de administración.*, 15(28), 5-25. <https://doi.org/https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2686>
- Portalatino, k. (28 de Octubre de 2022). Ministra Portalatino señala que se fortalecerá la infraestructura y condiciones laborales. (T. P. Noticias, Entrevistador)
- Porter, L. (1968). Actitudes y Desempeño Gerencial. *Revistas AZ*, 14(1). <https://doi.org/https://www.worldcat.org/title/managerial-attitudes-and-performance/oclc/243614>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (17 de Noviembre de 2022). Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 011-2022-PCM/SGP. *El Peruano*, págs. 4-5. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-norma-tecnica-n-001-2022-pcm-sgp-norma-tecnica-resolucion-n-011-2022-pcm-sgp-2126767-1/>
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española*. Version 23.7 en línea. <https://doi.org/<https://dle.rae.es>>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación de México. https://doi.org/https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Robbins, S. (2021). *Comportamiento Organizacional*. Pearson. [https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+P.,+%26+Judge,+T.+A.+\(2021\).+Comportamiento+organizacional+\(18%C2%AA+ed.\).+Pearson.&ots=YM48igq82c&sig=Z64QLvHLjyxN1DrNENrEOUIYbLs#v=onepage&q&f=false](https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PR23&dq=Robbins,+S.+P.,+%26+Judge,+T.+A.+(2021).+Comportamiento+organizacional+(18%C2%AA+ed.).+Pearson.&ots=YM48igq82c&sig=Z64QLvHLjyxN1DrNENrEOUIYbLs#v=onepage&q&f=false)
- Robbins, S.(2015). *The essentials*. Pearson. [https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=BzTiBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Robbins,+S.+P.,+%26+Judge,+T.+A.+\(2015\).+Organizational+behavior.+Pearson+Prentice+Hall.&ots=gT4x2x7Y_Y&sig=Lyxzy-uwKTGVgSDDpygMBXamyko#v=onepage&q&f=false](https://doi.org/https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=BzTiBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Robbins,+S.+P.,+%26+Judge,+T.+A.+(2015).+Organizational+behavior.+Pearson+Prentice+Hall.&ots=gT4x2x7Y_Y&sig=Lyxzy-uwKTGVgSDDpygMBXamyko#v=onepage&q&f=false)
- Robbins, S. (2021). *Administración*. Pearson. [https://doi.org/https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins_%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educaci%C3%B3n%20\(2017\)_repaired.pdf](https://doi.org/https://escuelajudicial.cjf.gob.mx/Concursos/2022/Administradores/Bibliografia/Autores/Anexo%209.%20Stephen%20P.%20Robbins_%20Mary%20K.%20Coulter%20-%20Administraci%C3%B3n-Pearson%20Educaci%C3%B3n%20(2017)_repaired.pdf)

- Rodriguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *Revista iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 12(22), 1-16. <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.960>
- Ruiz, L. (2019). Alfa de Cronbach (α): qué es y cómo se usa en estadística. *Psicología y mente*, 1-5. <https://doi.org/https://psicologiamente.com/miscelanea/alfa-de-cronbach>
- Salazar, A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de salud. *Enfermería univaersitaria*, 17(3), 273-283. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Schultz, D. (1991). *Psicología Industrial*. Mc-Graw-Hill. México.
- Segredo, A. (2015). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista cubana de salud pública*, 41(4), 1-15. <https://doi.org/https://reusaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/513/376>
- Universidad Cesar Vallejo. (12 de Mayo de 2024). *Google académico*. <https://www.collegesidekick.com/study-docs/4241996>
- Weitner, B. (1985). *Manual de Psicología de la Oreganizacion*. Herder. España.

ANEXOS

ANEXO 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral.	Es la actitud o sentimiento positivo o negativo que experimenta un empleado hacia su trabajo. Está basado en la evaluación que hace el individuo sobre las diferentes dimensiones de su trabajo, como el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones con los demás trabajadores y con sus superiores, las oportunidades que tiene para desarrollarse y el reconocimiento y valoración de su trabajo (Chiavenato, 2009)	Conocer la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay, para lo cual se utilizará un cuestionario elaborado por el propio autor, compuesto por 43 interrogantes valoradas según la escala de Likert	satisfacción en relación con sus superiores	atención recibida	Siempre A veces nunca
				orientación recibida	
				calidad de las relaciones interpersonales	
				percepción de equidad y justicia	
			satisfacción con las condiciones físicas en el lugar de trabajo	comodidad del entorno físico	
				limpieza y mantenimiento del lugar de trabajo	
				calidad de ventilación e iluminación	
			satisfacción con la participación en la toma de decisiones	influencia en la toma de decisiones grupales	
				autonomía en la toma de decisiones sobre las tareas	
			satisfacción con el trabajo desempeñado	potencial de desarrollo profesional.	
importancia de los objetivos y producción.					
satisfacción con el reconocimiento	adecuación del salario recibido				
	posibilidades de formación y promoción.				
Ambiente laboral	Conjunto de características físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que rodean a los empleados en su lugar de trabajo. Estas características influyen en	Conocer la satisfacción laboral en el que se encuentran el personal asistencial en un establecimiento de salud,	comportamiento organizacional	nivel motivacional	5 totalmente de acuerdo 4 de acuerdo
				calidad de comunicación	
				dinámica de las relaciones interpersonales y relaciones de trabajo.	
				eficiencia del funcionamiento	

	la percepción que tienen los empleados de su trabajo y en su comportamiento. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por ser seguro, saludable, motivador y respetuoso, lo que a su vez se asocia con una mayor satisfacción laboral, productividad, compromiso y lealtad de los empleados (Chiavenato, 2009).	Yungay. Se aplicará un cuestionario de 18 ítems, elaborado por el propio autor, para evaluar tres dimensiones: comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección.	estructura organizacional	condiciones de trabajo y estímulos al desarrollo organizacional	3 ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 en desacuerdo 1 totalmente en desacuerdo
			estilo de dirección	habilidades de liderazgo	
				nivel de participación	
				eficacia en la resolución de conflictos	
			fomento del trabajo en equipo		

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE SATISFACCION LABORAL

Introducción

Gracias por participar en esta encuesta de satisfacción laboral. Su opinión es muy importante para nosotros y nos ayudará a mejorar la experiencia laboral de todos los empleados. La encuesta es anónima y confidencial.

Instrucciones

Por favor, responde a las siguientes preguntas de forma honesta y sincera. Tus respuestas nos ayudarán a comprender mejor tu experiencia laboral y a identificar áreas en las que podemos mejorar.

Sección 1: Datos demográficos

1. ¿En qué servicio trabaja actualmente? _____
2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la institución? _____
3. ¿Cuál es su grupo ocupacional? _____

Sección 2: Satisfacción con los superiores

1. Mi jefe inmediato me comunica de manera clara y oportuna los objetivos y expectativas del puesto.
 Siempre A veces Nunca
2. Mi jefe inmediato me brinda la retroalimentación necesaria para mejorar mi desempeño.
 Siempre A veces Nunca
3. Mi jefe inmediato me apoya y alienta para alcanzar mis metas profesionales.
 Siempre A veces Nunca
4. Mi jefe inmediato reconoce y valora mis contribuciones al equipo.
 Siempre A veces Nunca
5. Mi jefe inmediato me trata con respeto y consideración.
 Siempre A veces Nunca
6. Me siento cómodo comunicándome con mi jefe inmediato sobre cualquier tema relacionado con el trabajo.
 Siempre A veces Nunca
7. Confío en la capacidad de mi jefe inmediato para liderar el equipo.
 Siempre A veces Nunca

8. Mi jefe inmediato fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Siempre A veces Nunca

9. Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi jefe inmediato.

Siempre A veces Nunca

Sección 3: Satisfacción con las condiciones físicas de trabajo

10. Mi espacio de trabajo es adecuado para realizar mis tareas de manera eficiente.

Siempre A veces Nunca

11. La iluminación, la temperatura y el ruido en mi lugar de trabajo son adecuados.

Siempre A veces Nunca

12. Tengo acceso a los equipos y herramientas que necesito para realizar mi trabajo.

Siempre A veces Nunca

13. Las instalaciones del baño y la cocina están limpias y bien mantenidas.

Siempre A veces Nunca

14. La seguridad en el lugar de trabajo es una prioridad para la empresa.

Siempre A veces Nunca

15. Estoy satisfecho con las condiciones físicas generales de mi lugar de trabajo.

Siempre A veces Nunca

16. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo contribuyen a mi bienestar y productividad.

Siempre A veces Nunca

Sección 4: Satisfacción con la participación en las decisiones

17. Me siento involucrado en las decisiones que se toman en mi equipo o servicio.

Siempre A veces Nunca

18. Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por la dirección.

Siempre A veces Nunca

19. Tengo la oportunidad de participar en proyectos o iniciativas que me interesen.

Siempre A veces Nunca

20. Me siento escuchado y respetado cuando expreso mis ideas o sugerencias.

Siempre A veces Nunca

21. La institución fomenta una cultura de participación y colaboración.

Siempre A veces Nunca

22. Estoy satisfecho con el nivel de participación que tengo en las decisiones que afectan mi trabajo.

Siempre A veces Nunca

23. La participación en las decisiones me motiva a trabajar mejor.

Siempre A veces Nunca

24. Creo que mi participación en las decisiones contribuye al éxito de la institución.

Siempre A veces Nunca

Sección 5: Satisfacción con el trabajo desempeñado.

25. Estoy satisfecho con mi trabajo actual.

Siempre A veces Nunca

26. Considero que mi trabajo es desafiante y significativo.

Siempre A veces Nunca

27. Me siento motivado a realizar mi trabajo de la mejor manera posible.

Siempre A veces Nunca

28. Tengo la oportunidad de aprender y desarrollar nuevas habilidades en mi trabajo.

Siempre A veces Nunca

29. Mi trabajo me permite utilizar mis talentos y habilidades al máximo.

Siempre A veces Nunca

30. Me siento realizado y satisfecho con lo que logro en mi trabajo.

Siempre A veces Nunca

31. El trabajo que hago tiene un impacto positivo en la institución.

Siempre A veces Nunca

32. Estoy orgulloso de trabajar en esta institución.

Siempre A veces Nunca

Sección 6: Satisfacción con el reconocimiento

33. Me siento reconocido por mi buen trabajo.

Siempre A veces Nunca

34. La institución ofrece un sistema de recompensas y beneficios justo y equitativo.

- Siempre A veces Nunca
35. Recibo un salario competitivo por mi trabajo.
- Siempre A veces Nunca
36. Tengo acceso a oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.
- Siempre A veces Nunca
37. La institución reconoce y celebra los logros de los empleados.
- Siempre A veces Nunca
38. Me siento valorado como empleado de esta institución.
- Siempre A veces Nunca
39. El reconocimiento que recibo me motiva a trabajar mejor.
- Siempre A veces Nunca
40. Creo que el sistema de reconocimiento de la institución es efectivo.
- Siempre A veces Nunca

ENCUESTA SOBRE EL AMBIENTE LABORAL

Introducción

Esta encuesta tiene como objetivo evaluar el ambiente laboral en tu organización, considerando las dimensiones de comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección. Tus respuestas son confidenciales y anónimas. Por favor, responde con honestidad y sinceridad.

Instrucciones

A continuación, le presentamos una serie de preguntas con una escala de valoración que va del 1 al 5, de acuerdo al nivel de aprobación o desaprobación. Debe marcar con una X debajo del valor que considere conveniente.

- 5 Totalmente de acuerdo
- 4 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 En desacuerdo
- 1 Totalmente en desacuerdo

A	Comportamiento organizacional	5	4	3	2	1
1	Estas satisfecho con tu trabajo en general					
2	El ambiente laboral en tu organización es positivo y motivador					
3	Consideras que tu trabajo tiene un significado importante					
4	Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo					
5	Confías en tu jefe y en la gerencia en general					
6	Te sientes parte de un equipo en tu trabajo					
7	Consideras que tienes oportunidades de desarrollo profesional en tu organización					
B	Estructura organizacional					
8	Consideras que es clara la estructura jerárquica en tu organización					
9	La comunicación interna en tu organización es la más adecuada					
10	Consideras que los procesos y procedimientos en tu organización son eficientes					
11	Te sientes cómodo con el nivel de control que tienes sobre tu trabajo					
12	Consideras que la organización cuenta con los recursos necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva					
C	Estilo de dirección					
13	Describirías el estilo de liderazgo de tu jefe como inspirador y motivador					

14	Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral					
15	Te sientes escuchado y tomado en cuenta por tu jefe					
16	Consideras que tu jefe te brinda apoyo y orientación en tu trabajo					
17	Confías en las decisiones que toma tu jefe					
18	Consideras que tu jefe promueve un ambiente de trabajo positivo y respetuoso					

Anexo 3. Modelo de consentimiento informado

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	GUÍA DE ELABORACIÓN DE * TRABAJOS CONDUCTENTES A GRADOS Y TÍTULOS	Código : PP-G-02.02 Versión : 06 Fecha : 01.04.2024 Página : 69 de 75
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------

Anexo 3

Consentimiento Informado

Título de la investigación: [colocar el título]

Investigador (a) (es): [colocar nombres y apellidos completos de los investigadores]

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "colocar el título", cuyo objetivo es colocar el objetivo. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio colocar el nombre del programa, de la Universidad César Vallejo del campus colocar campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución colocar el nombre de la institución.

Describir el impacto del problema de la investigación.

colocar el impacto



Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de colocar el ambiente de la institución indicar la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Indole. 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 (a) (es) [colocar nombres y apellidos] email: [colocar el e-mail] y asesor [colocar nombres y apellidos del asesor] email: [colocar el e-mail].

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada. Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos] Fecha y hora: [colocar fecha y hora].



Nombre y apellidos: [colocar nombres y apellidos]

Firma(s):

Fecha y hora: [colocar fecha y hora]

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador deben proporcionar sus nombres 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

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Anexo 4. Matriz evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Dr. Aníbal Edwin Minaya Serna

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Campus Lima Norte, promoción 2024, modalidad a distancia, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de satisfacción del usuario interno respecto al ambiente laboral en un establecimiento de salud, Yungay - 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

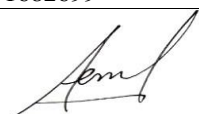
Atentamente



José Luis Alvarado Figueroa
DNI N° 33342382

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Aníbal Edwin Minaya Serna
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional	Salud y educación
Institución donde labora	UNASAM – Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	31682699
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre satisfacción laboral del personal asistencial
Autor (a):	José Luis Alvarado Figueroa
Objetivo:	Medir la variable satisfacción laboral del personal asistencial.
Administración:	Personal de un establecimiento de salud de la ciudad de Yungay
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un establecimiento de salud público.
Dimensiones:	D1: Satisfacción con los superiores, D2: Satisfacción con las condiciones físicas de trabajo, D3: Satisfacción con la participación en las decisiones, D4: Satisfacción con su trabajo, D5: Satisfacción con el reconocimiento.
Escala:	Siempre. A veces. Nunca
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	43
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 20 min.

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción del usuario interno elaborado por José Luis Alvarado Figueroa en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Encuesta de satisfacción laboral del personal asistencial.

Definición de la variable:

Es la actitud o sentimiento positivo o negativo que experimenta un empleado hacia su trabajo. Está basado en la evaluación que hace el individuo sobre las diferentes dimensiones de su trabajo, como el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones con los demás trabajadores y con sus superiores, las oportunidades que tiene para desarrollarse y el reconocimiento y valoración de su trabajo (Chiavenato, 2009)

Dimensión 1: Satisfacción en relación con sus superiores

Definición de la dimensión:

Considerado como un componente crucial del bienestar laboral y se asocia con la percepción que tienen los colaboradores sobre la relación con sus jefes inmediatos. Esta satisfacción se basa en aspectos como liderazgo efectivo, comunicación abierta, reconocimiento del trabajo, apoyo en momentos cruciales y retroalimentación constructiva. Un superior que fomenta la satisfacción laboral, contribuye a un ambiente de trabajo positivo, mejorando la productividad (Milanés, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atencion recibida	1. Mi jefe inmediato me comunica de manera clara y oportuna los objetivos y expectativas del puesto.	3	3	3	

Orientación recibida	2. Mi jefe inmediato me brinda la retroalimentación necesaria para mejorar mi desempeño.	3	3	3	
Calidad de las relaciones	3. Mi jefe inmediato me apoya y alienta para alcanzar mis metas profesionales.	3	3	3	
interpersonales					
	5. Mi jefe inmediato me trata con respeto y consideración.	3	3	3	
	6. Me siento cómodo comunicándome con mi jefe inmediato sobre cualquier tema relacionado con el trabajo.	3	3	3	
	9. Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi jefe inmediato.	3	3	3	
Percepción de equidad y justicia	4. Mi jefe inmediato reconoce y valora mis contribuciones al equipo.	4	4	4	
	7. Confío en la capacidad de mi jefe inmediato para liderar el equipo.	4	4	4	
	8. Mi jefe inmediato fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	3	4	3	

Dimensión 2: Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo Definición de

la dimensión:

Viene a ser el nivel de agrado o desagrado que experimenta un empleado con el ambiente físico de su lugar de trabajo, lo cual se basa en diversos factores como la comodidad, la estética y la seguridad.

Las condiciones físicas de trabajo satisfactorias contribuyen a una mayor motivación y productividad de los empleados (Robbins S. J., 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad del entorno físico	1. Mi espacio de trabajo es adecuado para realizar mis tareas de manera eficiente.	4	3	4	

	3. Tengo acceso a los equipos y herramientas que necesito para realizar mi trabajo.	4	3	4	
	5. La seguridad en el lugar de trabajo es una prioridad para la empresa.	4	4	3	
	6. Estoy satisfecho con las condiciones físicas generales de mi lugar de trabajo.	4	3	4	
Limpieza y mantenimiento del lugar de trabajo	4. Las instalaciones del baño y la cocina están limpias y bien mantenidas.	3	3	3	
Calidad de ventilación e iluminación	2. La iluminación, la temperatura y el ruido en mi lugar de trabajo son adecuados.	3	4	4	
	7. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo contribuyen a mi bienestar y productividad	3	3	3	

Dimensión 3: Satisfacción con la participación en la toma de decisiones.

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado de conformidad que experimenta un empleado respecto a su nivel de control sobre su trabajo. Esta satisfacción se basa en diversos aspectos como la autonomía, el control, la responsabilidad, el empoderamiento y la confianza en sí mismo. Los beneficios de la participación en las decisiones van a producir mayor motivación y compromiso, mayor satisfacción laboral, mayor productividad y mejor ambiente laboral (Dessler, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Influencia en la toma de decisiones grupales	1. Me siento involucrado en las decisiones que se toman en mi equipo o servicio.	3	4	3	
	5. La institución fomenta una cultura de participación y colaboración.	4	4	4	

	8.Considero que mi participación en las decisiones contribuye al éxito de la institución.	4	3	4	
Autonomía en la toma de decisiones sobre las tareas	2. Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por la dirección.	4	4	4	
	3.Tengo la oportunidad de participar en proyectos o iniciativas que me interesen.	2	3	3	
	4. Me siento escuchado y respetado cuando	3	4	4	
	expreso mis ideas o sugerencias.				
	6. Estoy satisfecho con el nivel de participación que tengo en las decisiones que afectan mi trabajo.	3	3	3	
	7. La participación en las decisiones me motiva a trabajar mejor	3	4	3	

Dimensión 4: Satisfacción con su trabajo Definición de

la dimensión:

es un estado emocional positivo o negativo con el que un empleado evalúa su ambiente de trabajo. Esta evaluación se basa en la percepción que se tiene de las condiciones laborales, incluyendo la remuneración, trabajo, compañeros, superiores, desarrollo profesional y condiciones de trabajo (Chiavenato, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Potencial de desarrollo profesional.	1.Estoy satisfecho con mi trabajo actual.	3	3	3	
	2.Considero que mi trabajo es desafiante y significativo.	4	3	3	
	3. Me siento motivado a realizar mi trabajo de la mejor manera posible.	3	3	3	

	5. Mi trabajo me permite utilizar mis talentos y habilidades al máximo.	4	4	4	
	6. Me siento realizado y satisfecho con lo que logro en mi trabajo.	4	4	4	
Importancia de los objetivos y producción.	4.Tengo la oportunidad de aprender y desarrollar nuevas habilidades en mi trabajo.	3	3	3	
	7. El trabajo que hago tiene un impacto positivo en la institución.	3	3	3	
	8.Estoy orgulloso de trabajar en esta institución.	3	3	3	

Dimensión 5: Satisfacción con el reconocimiento Definición de la dimensión:

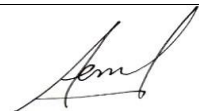
Juega un papel muy importante en la dinámica de dar y recibir. Al reconocer el logro y los aportes de los demás, estamos dando algo valioso que pueda tener un impacto positivo en su motivación, compromiso y bienestar. En conclusión, las personas que dan más de lo que reciben son más exitosas y felices que aquellas que se enfocan principalmente en recibir (Grant, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación del salario recibido	1. Me siento reconocido por mi buen trabajo.	2	2	2	
	3.Recibo un salario competitivo por mi trabajo.	3	3	3	
	7. El reconocimiento que recibo me motiva a trabajar mejor.	3	4	3	
Posibilidades de formación y promoción.	2. La institución ofrece un sistema de recompensas y beneficios justo y equitativo.	3	3	3	
	4.Tengo acceso a oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.	3	3	3	
	5. La institución reconoce y celebra los logros de los empleados.	3	3	3	

6. Me siento valorado como empleado de esta institución.	3	3	3	
8. Creo que el sistema de reconocimiento de la institución es efectivo	3	3	3	

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA AMBIENTE LABORAL

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Aníbal Edwin Minaya Serna
Grado profesional	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional	Salud y educación
Institución donde labora	UNASAM – Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	31682699
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre ambiente laboral.
Autor (a):	José Luis Alvarado Figueroa
Objetivo:	Medir la variable ambiente laboral
Administración:	Personal de un establecimiento de salud de la ciudad de Yungay
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un establecimiento de salud público.
Dimensiones:	D1: Comportamiento organizacional. D2: Estructura organizacional. D3: Estilo de dirección.
Escala:	5 totalmente de acuerdo. 4 de acuerdo. 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2 en desacuerdo. 1 totalmente en desacuerdo
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de ambiente laboral elaborado por José Luis Alvarado Figueroa en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Encuesta de ambiente laboral

Definición de la variable:

Conjunto de características físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que rodean a los empleados en su lugar de trabajo. Estas características influyen en la percepción que tienen los empleados de su trabajo y en su comportamiento. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por ser seguro, saludable, motivador y respetuoso, lo que a su vez se asocia con una mayor satisfacción laboral, productividad, compromiso y lealtad de los empleados (Chiavenato, 2009).

Dimensión 1: Comportamiento organizacional

Definición de la dimensión:

Se le define como el campo de estudio que analiza el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. Dicho de otra manera, busca comprender cómo las personas interactúan entre sí, cómo trabajan dentro de las estructuras organizacionales y cómo estos factores influyen en el éxito o fracaso de la empresa (Robbins, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel motivacional	1. Estas satisfecho con tu trabajo en general	3	4	3	

	2. El ambiente laboral en tu organización es positivo y motivador	3	3	3	
	3. Consideras que tu trabajo tiene un significado importante	3	3	4	
	4. Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo	3	4	4	
Calidad de comunicación	7. Consideras que tienes oportunidades de desarrollo profesional en tu organización	3	3	3	
Dinámica de las relaciones interpersonal	5. Confías en tu jefe y en la gerencia en general	2	2	2	
es y relaciones de trabajo.	6. Te sientes parte de un equipo en tu trabajo	3	2	2	

Dimensión 2: Estructura organizacional Definición de

la dimensión:

Es el eje que va a definir la organización del trabajo, las funciones y las responsabilidades dentro de la organización con el fin de lograr los objetivos trazados. Esta estructura va a definir la jerarquía, la departamentalización, la centralización y la formalización de la organización (Robbins y Coulter, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia del funcionamiento	1 Consideras que es clara la estructura jerárquica en tu organización	3	3	3	
	2. La comunicación interna en tu organización es la más adecuada	3	3	3	
	3. Consideras que los procesos y procedimientos en tu organización es eficiente.	3	3	3	
Condiciones de trabajo y estímulos al desarrollo organizacional	4. Te sientes cómodo con el nivel de control que tienes sobre tu trabajo	3	3	3	

5. Consideras que la organización cuenta con los recursos necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva	3	2	3	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---	---	---	--

Dimensión 3: Estilo de dirección.

Definición de la dimensión:

Se refiere al conglomerado de comportamientos que hace uso el líder para poder influenciar en sus colaboradores y lograr los objetivos de la institución. El mencionado estilo está determinado por las características y preferencias del líder, así como por el entorno en el que se desarrolla la actividad laboral. Un líder puede ser autocrático, cuando toma las decisiones unilateralmente, puede ser democrático, cuando incluye a los trabajadores en la toma de decisiones fomentando la participación, o puede ser liberal, cuando da el poder de autonomía y establece un mínimo control sobre los trabajadores. La importancia del estilo de liderar va a estar relacionado con la influencia en la motivación y el compromiso de los colaboradores, va a lograr incrementar la productividad y puede afectar la satisfacción en el trabajo (López E. G., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades de liderazgo	1. Describirías el estilo de liderazgo de tu jefe como inspirador y motivador	3	3	3	
Nivel de participación	2. Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral	3	3	3	
	3. Te sientes escuchado y tomado en cuenta por tu jefe	3	3	3	
	4. Consideras que tu jefe te brinda apoyo y orientación en tu trabajo.	3	3	3	
Eficacia en la resolución de conflictos	5. Confías en las decisiones que toma tu jefe	3	3	3	
Fomento del trabajo en equipo	6. Consideras que tu jefe promueve un ambiente de trabajo positivo y respetuoso	3	3	3	

Graduado	Grado o Título	Institución
MINAYA SERNA, ANIBAL EDWIN DNI 31682699	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 07/02/2003 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
MINAYA SERNA, ANIBAL EDWIN DNI 31682699	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 04/05/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
MINAYA SERNA, ANIBAL EDWIN DNI 31682699	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 15/04/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 07/05/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MINAYA SERNA, ANIBAL EDWIN DNI 31682699	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 11/12/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 17/08/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Luis Alfredo Alva Aparicio

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Campus Lima Norte, promoción 2024, modalidad a distancia, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de satisfacción del usuario interno respecto al ambiente laboral en un establecimiento de salud, Yungay - 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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


Atentamente



José Luis Alvarado Figueroa
DNI N° 33342382

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Luis Alfredo Alva Aparicio
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Salud y educación
Institución donde labora	Hospital de Apoyo Yungay
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	41083988
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre satisfacción laboral del personal asistencial.
Autor (a):	José Luis Alvarado Figueroa
Objetivo:	Medir la variable satisfacción laboral del personal asistencial
Administración:	Personal de un establecimiento de salud de la ciudad de Yungay
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un establecimiento de salud público.
Dimensiones:	D1: Satisfacción con los superiores, D2: Satisfacción con las condiciones físicas de trabajo , D3: Satisfacción con la participación en las decisiones, D4: Satisfacción con su trabajo, D5: Satisfacción con el reconocimiento.
Escala:	Siempre. A veces. Nunca
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	43
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción del usuario interno elaborado por José Luis Alvarado Figueroa en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su	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.

sintáctica y semántica son adecuadas.	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. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Encuesta de satisfacción del usuario interno

Definición de la variable:

Es la actitud o sentimiento positivo o negativo que experimenta un empleado hacia su trabajo. Está basado en la evaluación que hace el individuo sobre las diferentes dimensiones de su trabajo, como el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones con los demás trabajadores y con sus superiores, las oportunidades que tiene para desarrollarse y el reconocimiento y valoración de su trabajo (Chiavenato, 2009)

Dimensión 1: Satisfacción en relación con sus superiores

Definición de la dimensión:

Considerado como un componente crucial del bienestar laboral y se asocia con la percepción que tienen los colaboradores sobre la relación con sus jefes inmediatos. Esta satisfacción se basa en aspectos como liderazgo efectivo, comunicación abierta, reconocimiento del trabajo, apoyo en momentos cruciales y retroalimentación constructiva. Un superior que fomenta la satisfacción laboral, contribuye a un ambiente de trabajo positivo, mejorando la productividad (Milanés, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención recibida	1. Mi jefe inmediato me comunica de manera clara y oportuna los objetivos y expectativas del puesto.	4	4	4	
Orientación recibida	2. Mi jefe inmediato me brinda la	4	4	4	

	retroalimentación necesaria para mejorar mi desempeño.				
Calidad de las relaciones interpersonales	3. Mi jefe inmediato me apoya y alienta para alcanzar mis metas profesionales.	4	4	4	
	5. Mi jefe inmediato me trata con respeto y consideración.	4	4	4	
	6. Me siento cómodo comunicándome con mi jefe inmediato sobre cualquier tema relacionado con el trabajo.	4	4	4	
	9. Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi jefe inmediato.	4	4	4	
Percepción de equidad y justicia	4. Mi jefe inmediato reconoce y valora mis contribuciones al equipo.	4	4	4	
	7. Confío en la capacidad de mi jefe inmediato para liderar el equipo.	4	4	4	
	8. Mi jefe inmediato fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	3	3	3	

Dimensión 2: Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

Definición de la dimensión:

Viene a ser el nivel de agrado o desagrado que experimenta un empleado con el ambiente físico de su lugar de trabajo, lo cual se basa en diversos factores como la comodidad, la estética y la seguridad.

Las condiciones físicas de trabajo satisfactorias contribuyen a una mayor motivación y productividad de los empleados (Robbins S. J., 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad del entorno físico	1. Mi espacio de trabajo es adecuado para realizar mis tareas de manera eficiente.	4	4	4	
	3. Tengo acceso a los equipos y herramientas que	4	4	4	

	necesito para realizar mi trabajo.				
	5. La seguridad en el lugar de trabajo es una prioridad para la empresa.	4	4	4	
	6. Estoy satisfecho con las condiciones físicas generales de mi lugar de trabajo.	4	4	4	
Limpieza y mantenimiento del lugar de trabajo	4. Las instalaciones del baño y la cocina están limpias y bien mantenidas.	4	4	4	
Calidad de ventilación e iluminación	2. La iluminación, la temperatura y el ruido en mi lugar de trabajo son adecuados.	4	4	4	
	7. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo contribuyen a mi bienestar y productividad	4	4	4	

Dimensión 3: Satisfacción con la participación en la toma de decisiones.

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado de conformidad que experimenta un empleado respecto a su nivel de control sobre su trabajo. Esta satisfacción se basa en diversos aspectos como la autonomía, el control, la responsabilidad, el empoderamiento y la confianza en sí mismo. Los beneficios de la participación en las decisiones van a producir mayor motivación y compromiso, mayor satisfacción laboral, mayor productividad y mejor ambiente laboral (Dessler, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Influencia en la toma de decisiones grupales	1. Me siento involucrado en las decisiones que se toman en mi equipo o servicio.	4	4	4	
	5. La institución fomenta una cultura de participación y colaboración.	4	4	4	
	8. Creo que mi participación en las decisiones contribuye al éxito de la institución.	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones	2. Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por la dirección.	4	4	4	

sobre las tareas	3. Tengo la oportunidad de participar en proyectos o iniciativas que me interesen.	4	4	4	
	4. Me siento escuchado y respetado cuando expreso mis ideas o sugerencias.	4	4	4	
	6. Estoy satisfecho con el nivel de participación que tengo en las decisiones que afectan mi trabajo.	4	4	4	
	7. La participación en las decisiones me motiva a trabajar mejor	4	4	4	

Dimensión 4: Satisfacción con su trabajo

Definición de la dimensión:

es un estado emocional positivo o negativo con el que un empleado evalúa su ambiente de trabajo. Esta evaluación se basa en la percepción que se tiene de las condiciones laborales, incluyendo la remuneración, trabajo, compañeros, superiores, desarrollo profesional y condiciones de trabajo (Chiavenato, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Potencial de desarrollo profesional.	1. Estoy satisfecho con mi trabajo actual.	4	4	4	
	2. Considero que mi trabajo es desafiante y significativo.	4	4	4	
	3. Me siento motivado a realizar mi trabajo de la mejor manera posible.	4	4	4	
	5. Mi trabajo me permite utilizar mis talentos y habilidades al máximo.	4	4	4	
	6. Me siento realizado y satisfecho con lo que logro en mi trabajo.	4	4	4	
Importancia de los objetivos y producción.	4. Tengo la oportunidad de aprender y desarrollar nuevas habilidades en mi trabajo.	4	4	4	

	7. El trabajo que hago tiene un impacto positivo en la institución.	4	4	4	
	8. Estoy orgulloso de trabajar en esta institución.	4	4	4	

Dimensión 5: Satisfacción con el reconocimiento

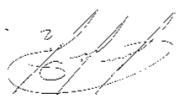
Definición de la dimensión:

Juega un papel muy importante en la dinámica de dar y recibir. Al reconocer el logro y los aportes de los demás, estamos dando algo valioso que pueda tener un impacto positivo en su motivación, compromiso y bienestar. En conclusión, las personas que dan más de lo que reciben son más exitosas y felices que aquellas que se enfocan principalmente en recibir (Grant, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación del salario recibido	1. Me siento reconocido por mi buen trabajo.	4	4	4	
	3. Recibo un salario competitivo por mi trabajo.	4	4	4	
	7. El reconocimiento que recibo me motiva a trabajar mejor.	4	4	4	
Posibilidades de formación y promoción.	2. La institución ofrece un sistema de recompensas y beneficios justo y equitativo.	4	4	4	
	4. Tengo acceso a oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.	4	4	4	
	5. La institución reconoce y celebra los logros de los empleados.	4	4	4	
	6. Me siento valorado como empleado de esta institución.	4	4	4	
	8. Creo que el sistema de reconocimiento de la institución es efectivo	4	4	4	

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA AMBIENTE LABORAL

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Luis Alfredo Alva Aparicio
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Salud y educación
Institución donde labora	Hospital de Apoyo Yungay
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	41083988
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre ambiente laboral.
Autor (a):	José Luis Alvarado Figueroa
Objetivo:	Medir la variable ambiente laboral
Administración:	Personal de un establecimiento de salud de la ciudad de Yungay
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un establecimiento de salud público.
Dimensiones:	D1: Comportamiento organizacional. D2: Estructura organizacional. D3: Estilo de dirección.
Escala:	5 totalmente de acuerdo. 4 de acuerdo. 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2 en desacuerdo. 1 totalmente en desacuerdo
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de ambiente laboral elaborado por José Luis Alvarado Figueroa en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Encuesta de ambiente laboral

Definición de la variable:

Conjunto de características físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que rodean a los empleados en su lugar de trabajo. Estas características influyen en la percepción que tienen los empleados de su trabajo y en su comportamiento. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por ser seguro, saludable, motivador y respetuoso, lo que a su vez se asocia con una mayor satisfacción laboral, productividad, compromiso y lealtad de los empleados (Chiavenato, 2009).

Dimensión 1: Comportamiento organizacional

Definición de la dimensión:

Se le define como el campo de estudio que analiza el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. Dicho de otra manera, busca comprender cómo las personas interactúan entre sí, cómo trabajan dentro de las estructuras organizacionales y cómo estos factores influyen en el éxito o fracaso de la empresa (Robbins, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel motivacional	1. Estas satisfecho con tu trabajo en general	4	4	4	
	2. El ambiente laboral en tu organización es positivo y motivador	4	4	4	
	3. Consideras que tu trabajo tiene un significado importante	4	4	4	
	4. Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo	4	4	4	
Calidad de comunicación	7. Consideras que tienes oportunidades de desarrollo	4	4	4	

	profesional en tu organización				
Dinámica de las relaciones interpersonales y relaciones de trabajo.	5. Confías en tu jefe y en la gerencia en general	4	4	4	
	6. Te sientes parte de un equipo en tu trabajo	4	4	4	

Dimensión 2: Estructura organizacional

Definición de la dimensión:

Es el eje que va a definir la organización del trabajo, las funciones y las responsabilidades dentro de la organización con el fin de lograr los objetivos trazados. Esta estructura va a definir la jerarquía, la departamentalización, la centralización y la formalización de la organización (Robbins y Coulter, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia del funcionamiento	1 Consideras que es clara la estructura jerárquica en tu organización	4	4	4	
	2. La comunicación interna en tu organización es la más adecuada	4	4	4	
	3. Consideras que los procesos y procedimientos en tu organización son eficientes	4	4	4	
Condiciones de trabajo y estímulos al desarrollo organizacional	4. Te sientes cómodo con el nivel de control que tienes sobre tu trabajo	4	4	4	
	5. Consideras que la organización cuenta con los recursos necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva	4	4	4	

Dimensión 3: Estilo de dirección.

Definición de la dimensión:

Se refiere al conglomerado de comportamientos que hace uso el líder para poder influenciar en sus colaboradores y lograr los objetivos de la institución. El mencionado estilo está determinado por las características y preferencias del líder, así como por el entorno en el que se desarrolla la actividad laboral. Un líder puede ser autocrático, cuando toma las decisiones unilateralmente, puede ser democrático, cuando incluye a los trabajadores en la toma de decisiones fomentando la participación, o

puede ser liberal, cuando da el poder de autonomía y establece un mínimo control sobre los trabajadores. La importancia del estilo de liderar va a estar relacionado con la influencia en la motivación y el compromiso de los colaboradores, va a lograr incrementar la productividad y puede afectar la satisfacción en el trabajo (López E. G., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades de liderazgo	1. Describirías el estilo de liderazgo de tu jefe como inspirador y motivador	4	4	4	
Nivel de participación	2. Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral	4	4	4	
	3. Te sientes escuchado y tomado en cuenta por tu jefe	4	4	4	
	4. Consideras que tu jefe te brinda apoyo y orientación en tu trabajo .	4	4	4	
Eficacia en la resolución de conflictos	5. Confías en las decisiones que toma tu jefe	4	4	4	
Fomento del trabajo en equipo	6. Consideras que tu jefe promueve un ambiente de trabajo positivo y respetuoso	4	4	4	

Graduado	Grado o Título	Institución
ALVA APARICIO, LUIS ALFREDO DNI 41083988	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 26/01/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
ALVA APARICIO, LUIS ALFREDO DNI 41083988	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 07/05/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
ALVA APARICIO, LUIS ALFREDO DNI 41083988	TITULO SEGUNDA ESPECIALIDAD DE ENFERMERIA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES Fecha de diploma: 22/01/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA S.A.C. PERU
ALVA APARICIO, LUIS ALFREDO DNI 41083988	MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 05/07/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/05/2015 Fecha egreso: 05/11/2016	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Mary Jesusa Huerta Tamariz

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en gestión de los servicios de salud de la Universidad César Vallejo, en la sede Campus Lima Norte, promoción 2024, modalidad a distancia, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Nivel de satisfacción del usuario interno respecto al ambiente laboral en un establecimiento de salud, Yungay - 2024 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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


Atentamente



José Luis Alvarado Figueroa
DNI N° 33342382

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Mary Jesusa Huerta Tamariz
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica (X) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Salud y educación
Institución donde labora	Hospital de Apoyo Caraz
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
DNI	45098378
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre satisfacción laboral del personal asistencial.
Autor (a):	José Luis Alvarado Figueroa
Objetivo:	Medir la variable satisfacción laboral del personal asistencial.
Administración:	Personal de un establecimiento de salud de la ciudad de Yungay
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un establecimiento de salud público.
Dimensiones:	D1: Satisfacción con los superiores, D2: Satisfacción con las condiciones físicas de trabajo , D3: Satisfacción con la participación en las decisiones, D4: Satisfacción con su trabajo, D5: Satisfacción con el reconocimiento.
Escala:	Siempre. A veces. Nunca
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	43
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción del usuario interno elaborado por José Luis Alvarado Figueroa en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Encuesta de satisfacción laboral del personal asistencial

Definición de la variable:

Es la actitud o sentimiento positivo o negativo que experimenta un empleado hacia su trabajo. Está basado en la evaluación que hace el individuo sobre las diferentes dimensiones de su trabajo, como el salario, las condiciones de trabajo, las relaciones con los demás trabajadores y con sus superiores, las oportunidades que tiene para desarrollarse y el reconocimiento y valoración de su trabajo (Chiavenato, 2009)

Dimensión 1: Satisfacción en relación con sus superiores

Definición de la dimensión:

Considerado como un componente crucial del bienestar laboral y se asocia con la percepción que tienen los colaboradores sobre la relación con sus jefes inmediatos. Esta satisfacción se basa en aspectos como liderazgo efectivo, comunicación abierta, reconocimiento del trabajo, apoyo en momentos cruciales y retroalimentación constructiva. Un superior que fomenta la satisfacción laboral, contribuye a un ambiente de trabajo positivo, mejorando la productividad (Milanés, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atencion recibida	1. Mi jefe inmediato me comunica de manera clara y oportuna los objetivos y expectativas del puesto.	4	4	4	
Orientación recibida	2. Mi jefe inmediato me brinda la retroalimentación necesaria para mejorar mi desempeño.	4	4	4	

Calidad de las relaciones interpersonales	3. Mi jefe inmediato me apoya y alienta para alcanzar mis metas profesionales.	4	4	4	
	5. Mi jefe inmediato me trata con respeto y consideración.	4	4	4	
	6. Me siento cómodo comunicándome con mi jefe inmediato sobre cualquier tema relacionado con el trabajo.	4	4	4	
	9. Estoy satisfecho con la relación que tengo con mi jefe inmediato.	4	4	4	
Percepción de equidad y justicia	4. Mi jefe inmediato reconoce y valora mis contribuciones al equipo.	4	4	4	
	7. Confío en la capacidad de mi jefe inmediato para liderar el equipo.	4	4	4	
	8. Mi jefe inmediato fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.	4	4	4	

Dimensión 2: Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo

Definición de la dimensión:

Viene a ser el nivel de agrado o desagrado que experimenta un empleado con el ambiente físico de su lugar de trabajo, lo cual se basa en diversos factores como la comodidad, la estética y la seguridad.

Las condiciones físicas de trabajo satisfactorias contribuyen a una mayor motivación y productividad de los empleados (Robbins S. J., 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comodidad del entorno físico	1. Mi espacio de trabajo es adecuado para realizar mis tareas de manera eficiente.	4	4	4	
	3. Tengo acceso a los equipos y herramientas que necesito para realizar mi trabajo.	4	4	4	
	5. La seguridad en el lugar de trabajo	4	4	4	

	es una prioridad para la empresa.				
	6. Estoy satisfecho con las condiciones físicas generales de mi lugar de trabajo.	4	4	4	
Limpieza y mantenimiento del lugar de trabajo	4. Las instalaciones del baño y la cocina están limpias y bien mantenidas.	4	4	4	
Calidad de ventilación e iluminación	2. La iluminación, la temperatura y el ruido en mi lugar de trabajo son adecuados.	4	4	4	
	7. Las condiciones físicas de mi lugar de trabajo contribuyen a mi bienestar y productividad	4	4	4	

Dimensión 3: Satisfacción con la participación en la toma de decisiones.

Definición de la dimensión:

Se refiere al grado de conformidad que experimenta un empleado respecto a su nivel de control sobre su trabajo. Esta satisfacción se basa en diversos aspectos como la autonomía, el control, la responsabilidad, el empoderamiento y la confianza en sí mismo. Los beneficios de la participación en las decisiones van a producir mayor motivación y compromiso, mayor satisfacción laboral, mayor productividad y mejor ambiente laboral (Dessler, 2015).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Influencia en la toma de decisiones grupales	1. Me siento involucrado en las decisiones que se toman en mi equipo o servicio.	4	4	4	
	5. La institución fomenta una cultura de participación y colaboración.	4	4	4	
	8. Creo que mi participación en las decisiones contribuye al éxito de la institución.	4	4	4	
Autonomía en la toma de decisiones sobre las tareas	2. Mi opinión es valorada y tomada en cuenta por la dirección.	4	4	4	
	3. Tengo la oportunidad de participar en	4	4	4	

	proyectos o iniciativas que me interesen.				
	4. Me siento escuchado y respetado cuando expreso mis ideas o sugerencias.	4	4	4	
	6. Estoy satisfecho con el nivel de participación que tengo en las decisiones que afectan mi trabajo.	4	4	4	
	7. La participación en las decisiones me motiva a trabajar mejor	4	4	4	

Dimensión 4: Satisfacción con su trabajo

Definición de la dimensión:

es un estado emocional positivo o negativo con el que un empleado evalúa su ambiente de trabajo. Esta evaluación se basa en la percepción que se tiene de las condiciones laborales, incluyendo la remuneración, trabajo, compañeros, superiores, desarrollo profesional y condiciones de trabajo (Chiavenato, 2009).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Potencial de desarrollo profesional.	1.Estoy satisfecho con mi trabajo actual.	4	4	4	
	2.Considero que mi trabajo es desafiante y significativo.	4	4	4	
	3. Me siento motivado a realizar mi trabajo de la mejor manera posible.	4	4	4	
	5. Mi trabajo me permite utilizar mis talentos y habilidades al máximo.	4	4	4	
	6. Me siento realizado y satisfecho con lo que logro en mi trabajo.	4	4	4	
Importancia de los objetivos y producción.	4.Tengo la oportunidad de aprender y desarrollar nuevas habilidades en mi trabajo.	4	4	4	
	7. El trabajo que hago tiene un impacto positivo en la institución.	4	4	4	

	8.Estoy orgulloso de trabajar en esta institución.	4	4	4	
--	----------------------------------------------------	---	---	---	--

Dimensión 5: Satisfacción con el reconocimiento


Definición de la dimensión:

Juega un papel muy importante en la dinámica de dar y recibir. Al reconocer el logro y los aportes de los demás, estamos dando algo valioso que pueda tener un impacto positivo en su motivación, compromiso y bienestar. En conclusión, las personas que dan más de lo que reciben son más exitosas y felices que aquellas que se enfocan principalmente en recibir (Grant, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Adecuación del salario recibido	1. Me siento reconocido por mi buen trabajo.	4	4	4	
	3.Recibo un salario competitivo por mi trabajo.	4	4	4	
	7. El reconocimiento que recibo me motiva a trabajar mejor.	4	4	4	
Posibilidades de formación y promoción.	2. La institución ofrece un sistema de recompensas y beneficios justo y equitativo.	4	4	4	
	4.Tengo acceso a oportunidades de capacitación y desarrollo profesional.	4	4	4	
	5. La institución reconoce y celebra los logros de los empleados.	4	4	4	
	6. Me siento valorado como empleado de esta institución.	4	4	4	
	8. Creo que el sistema de reconocimiento de la institución es efectivo	4	4	4	

VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA AMBIENTE LABORAL

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Mary Jesusa Huerta Tamariz		
Grado profesional	Maestría (X)	Doctor ()	
Área de formación académica	Clínica (X)	Social ()	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional	Salud y educación		
Institución donde labora			
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	
DNI	45098378		
Firma del experto:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos del cuestionario

Nombre de la Prueba:	Encuesta sobre ambiente laboral.
Autor (a):	José Luis Alvarado Figueroa
Objetivo:	Medir la variable ambiente laboral
Administración:	Personal de un establecimiento de salud de la ciudad de Yungay
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un establecimiento de salud público.
Dimensiones:	D1: Comportamiento organizacional. D2: Estructura organizacional. D3: Estilo de dirección.
Escala:	5 totalmente de acuerdo. 4 de acuerdo. 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo. 2 en desacuerdo. 1 totalmente en desacuerdo
Niveles o rango:	
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 15 a 20 min.

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de ambiente laboral elaborado por José Luis Alvarado Figueroa en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Encuesta de ambiente laboral

Definición de la variable:

Conjunto de características físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que rodean a los empleados en su lugar de trabajo. Estas características influyen en la percepción que tienen los empleados de su trabajo y en su comportamiento. Un ambiente laboral positivo se caracteriza por ser seguro, saludable, motivador y respetuoso, lo que a su vez se asocia con una mayor satisfacción laboral, productividad, compromiso y lealtad de los empleados (Chiavenato, 2009).

Dimensión 1: Comportamiento organizacional

Definición de la dimensión:

Se le define como el campo de estudio que analiza el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones. Dicho de otra manera, busca comprender cómo las personas interactúan entre sí, cómo trabajan dentro de las estructuras organizacionales y cómo estos factores influyen en el éxito o fracaso de la empresa (Robbins, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel motivacional	1. Estas satisfecho con tu trabajo en general	4	4	4	
	2. El ambiente laboral en tu organización es positivo y motivador	4	4	4	
	3. Consideras que tu trabajo tiene un significado importante	4	4	4	
	4. Te sientes valorado y reconocido por tu trabajo	4	4	4	
Calidad de comunicación	7. Consideras que tienes oportunidades de desarrollo	4	4	4	

	profesional en tu organización				
Dinámica de las relaciones interpersonal es y relaciones de trabajo.	5. Confías en tu jefe y en la gerencia en general	4	4	4	
	6. Te sientes parte de un equipo en tu trabajo	4	4	4	

Dimensión 2: Estructura organizacional

Definición de la dimensión:

Es el eje que va a definir la organización del trabajo, las funciones y las responsabilidades dentro de la organización con el fin de lograr los objetivos trazados. Esta estructura va a definir la jerarquía, la departamentalización, la centralización y la formalización de la organización (Robbins y Coulter, 2010).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia del funcionamiento	1 Consideras que es clara la estructura jerárquica en tu organización	4	4	4	
	2. La comunicación interna en tu organización es la más adecuada	4	4	4	
	3. Consideras que los procesos y procedimientos en tu organización son eficientes	4	4	4	
Condiciones de trabajo y estímulos al desarrollo organizacional	4. Te sientes cómodo con el nivel de control que tienes sobre tu trabajo	4	4	4	
	5. Consideras que la organización cuenta con los recursos necesarios para realizar el trabajo de manera efectiva	4	4	4	

Dimensión 3: Estilo de dirección.

Definición de la dimensión:

Se refiere al conglomerado de comportamientos que hace uso el líder para poder influenciar en sus colaboradores y lograr los objetivos de la institución. El mencionado estilo está determinado por las características y preferencias del líder, así como por el entorno en el que se desarrolla la actividad laboral. Un líder puede ser autocrático, cuando toma las decisiones unilateralmente, puede ser democrático, cuando incluye a los trabajadores en la toma de decisiones fomentando la participación, o

puede ser liberal, cuando da el poder de autonomía y establece un mínimo control sobre los trabajadores. La importancia del estilo de liderar va a estar relacionado con la influencia en la motivación y el compromiso de los colaboradores, va a lograr incrementar la productividad y puede afectar la satisfacción en el trabajo (López E. G., 2023).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Habilidades de liderazgo	1. Describirías el estilo de liderazgo de tu jefe como inspirador y motivador	4	4	4	
Nivel de participación	2. Recibes retroalimentación regular sobre tu desempeño laboral	4	4	4	
	3. Te sientes escuchado y tomado en cuenta por tu jefe	4	4	4	
	4. Consideras que tu jefe te brinda apoyo y orientación en tu trabajo .	4	4	4	
Eficacia en la resolución de conflictos	5. Confías en las decisiones que toma tu jefe	4	4	4	
Fomento del trabajo en equipo	6. Consideras que tu jefe promueve un ambiente de trabajo positivo y respetuoso	4	4	4	

Graduado	Grado o Título	Institución
HUERTA TAMARIZ, MARY JESUSA DNI 45098378	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 27/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
HUERTA TAMARIZ, MARY JESUSA DNI 45098378	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 17/09/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO PERU
HUERTA TAMARIZ, MARY JESUSA DNI 45098378	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN OBSTETRICIA CON MENCIÓN EN EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS, ALTO RIESGO Y CUIDADOS CRÍTICOS MATERNOS Fecha de diploma: 02/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/04/2016 Fecha egreso: 18/12/2016	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU
HUERTA TAMARIZ, MARY JESUSA DNI 45098378	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/01/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 08/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 5. Resultado de similitud del programa Turnitin.

The screenshot shows the Turnitin submission interface within the CLEMENTINA virtual platform. The browser address bar indicates the URL: `uvcv.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=3848360`. The page title is "Turnitin Sem. 17".

Under "Mis envíos", there is a table with the following data:

Título	Fecha de inicio	Fecha Esperada	Fecha de publicación	Puntos disponibles
Turnitin Sem. 17 - Parte 1	7 jul. 2024 - 21:52	28 jul. 2024 - 23:59	28 jul. 2024 - 23:59	100

Below the table, there is a "Ver Recibo Digital" button and a "Refresh Envíos" button. A detailed submission record is shown below:

Título del Envío	Identificador del trabajo de Turnitin	Enviado	Similitud	Calificación	Calificación General
TURNITIN SEMANA17	2422288090	26/07/2024 16:32	18%	--	--

Navigation buttons "Anterior" and "Sigiente" are visible at the bottom of the submission area.

The screenshot shows the Feedback Studio interface for a document. The user is identified as "JOSE LUIS ALVARADO FIGUEROA" and the document is titled "TURNITIN SEMANA17".

The document content includes the logo of Universidad César Vallejo and the following text:

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal

The interface shows a sidebar with navigation icons and a status bar at the bottom indicating "Página: 1 de 39" and "Número de palabras: 11032".

Anexo 6. Otros anexos

Matriz de consistencia

TITULO: Ambiente laboral en la satisfacción laboral del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general ¿En qué medida el (AL) influye en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024?</p> <p>Problemas específicos 1) ¿En qué medida el comportamiento organizacional influye en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024?</p> <p>2) ¿En qué medida la estructura organizacional influye en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024?</p> <p>3) ¿En qué medida el estilo de dirección influye en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia del (AL) en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.</p> <p>Objetivos específicos 1) Determinar la influencia del comportamiento organizacional en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024; 2) Determinar la influencia de la estructura organizacional en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024; 3) Determinar la influencia del estilo de dirección en la (SL) del personal asistencial de un establecimiento de salud, Yungay – 2024.</p>	<p>Hipótesis general El (AL) influye significativamente en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas 1) El comportamiento organizacional influye significativamente en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024; 2) La estructura organizacional influye significativamente en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024; 3) El estilo de dirección influye significativamente en la (SL) del personal asistencial en un establecimiento de salud, Yungay – 2024.</p>	Variable 1: Ambiente laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Comportamiento organizacional	nivel motivacional	1,2,7	Inadecuado: 0 – 30 Neutral: 31 – 60 Adecuado: 61 - 90
				calidad de comunicación	3,5	
				dinámica de las relaciones interpersonales y relaciones de trabajo.	4,6	
			Cultura organizacional	Eficiencia del funcionamiento	8,9,10	
				condiciones de trabajo y estímulos al desarrollo organizacional	11,12	
			Estilo de dirección	habilidades de liderazgo	13,16	
				nivel de participación	15	
				eficacia en la resolución de conflictos	17,18	
fomento del trabajo en equipo	14					

Variable 2: Satisfacción laboral			
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
satisfacción con relación a sus superiores	atención recibida	2,5	Bajo: 0 – 40 Medio: 41 – 80 Alto: 81 - 120
	orientación recibida	1,7,6	
	calidad de las relaciones interpersonales	3,4,5,9	
	percepción de equidad y justicia	4,8	
satisfacción con las condiciones físicas en el lugar de trabajo	comodidad del entorno físico	10,12,14	
	limpieza y mantenimiento del lugar de trabajo	13,16	
	calidad de ventilación e iluminación	11,15	
satisfacción con la participación en la toma de decisiones	influencia en la toma de decisiones grupales	17,20,21,24	
	autonomía en la toma de decisiones sobre las tareas	18,19,22,23	
satisfacción con el trabajo desempeñado	potencial de desarrollo profesional.	27,28,29	
	importancia de los objetivos y producción.	26,30,31,32	
	adecuación del salario recibido	25	
satisfacción con el reconocimiento	posibilidades de formación y promoción.	33,34,35,36 37,38,39,40	

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: básica</p> <p>Diseño: no experimental</p>	<p>Población: 62 trabajadores</p>	<p>Variable 1) Ambiente laboral. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario elaborado por el propio autor. Tiempo de duración: 25'</p> <p>Variable 2) Satisfacción laboral. Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario elaborado por el propio autor. Tiempo de duración: 15'</p>	<p>Software estadístico IBM SPSS</p>

Confiabilidad de los instrumentos

Variable ambiente laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,923	,924	18

Variable satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,902	,901	42

Autorización de aplicación del instrumento



CARGO



MEMORANDO N° 053 -2024-GRA-DIRES-RIIN-HY/RR.HII.

DEL : Lic. Adm. Yusit Enrique ALEGRE ALEGRE
Jefe de RR.HH del Hospital de Yungay

A : Lic. Enf. José ALVARADO FIGUEROA

ASUNTO : SE AUTORIZA LO SOLICITADO

REFERENCIA : SOLICITUD

FECHA : Yungay, 30 de mayo del 2024

Mediante el presente me dirijo a Usted, y en mérito al documento de referencia, se le autoriza la aplicación de su instrumento de investigación, con el personal asistencial del Hospital de Apoyo de Yungay. Actuar en consecuencia.

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL CUSCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE PERSONAL Y SERVICIOS HUMANOS
REG. GUC 048756
Lic. Adm. Yusit Enrique Alegre Alegre
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
REG. GUC 048756

C.c Archivo.-
JRRHH/yeaa