



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del
personal asistencial de un centro de salud I-4. La Esperanza, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Guerra Loloy, Bertilda (orcid.org/0009-0008-3360-3269)

ASESORAS:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5099-1314)

Dra. Cruzado Vallejos, María Peregrina (orcid.org/0000-0001-7809-4711)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LORA LOZA MIRYAM GRISELDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024", cuyo autor es GUERRA LOLOY BERTILDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20%, 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.

TRUJILLO, 07 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LORA LOZA MIRYAM GRISELDA DNI: 18121176 ORCID: 0000-0001-5099-1314	Firmado electrónicamente por: MLORAL el 09-08- 2024 22:58:28

Código documento Trilce: TRI - 0799967



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GUERRA LOLOY BERTILDA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 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
BERTILDA GUERRA LOLOY DNI: 44842440 ORCID: 0009-0008-3360-3289	Firmado electrónicamente por: GBUERRAG el 01-08- 2024 12:39:52

Código documento Trilce: TRI - 0841953

Dedicatoria

A Dios.

Porque siempre estuvo conmigo, dándome la fuerza espiritual que me permitió seguir adelante, hasta cumplir con mis objetivos.

A mis hijos.

Emiliano y Catalina que son mi fuerza y motivo de seguir superándome día con día, gracias a ellos, busqué alcanzar mis metas personales y profesionales.

Guerra Loloy, Bertilda.

Agradecimiento

**A las asesoras: Dra. Miryam Griselda
Lora Loza y Dra. María Peregrina
Cruzado Vallejos**

Porque con sus sabios conocimientos
pude culminar satisfactoriamente la tesis;
teniendo una gran paciencia y
profesionalismo para instruir en el
camino de la investigación.

A los docentes de la maestría

Quienes ampliaron mis conocimientos en
gestión de los servicios de salud,
preparándonos para asumir los retos que
compete esta gran mención y aplicarlo
en el campo profesional.

A la universidad César Vallejo

Porque nos brindó el apoyo necesario
para lograr culminar la maestría, dando
los alcances necesarios para cumplir con
todos los requisitos que involucra
obtener el grado de maestra.

Guerra Loloy, Bertilda.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad de la asesora.....	ii
Declaratoria de originalidad de la autora.....	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.....	12
III. RESULTADOS.....	16
IV. DISCUSIÓN.....	26
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024	16
Tabla 2	Perfil sociodemográfico del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza	17
Tabla 3	Nivel de clima organizacional del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza	19
Tabla 4	Nivel de la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza	20
Tabla 5	Influencia de la dimensión recompensas del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza	21
Tabla 6	Influencia de la dimensión afecto del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza	22
Tabla 7	Influencia de la dimensión apoyo del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza	23
Tabla 8	Influencia de la dimensión estándares del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza	24
Tabla 9	Influencia de la dimensión identidad del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza	25

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la investigación	60
-------------------------------------	----

Resumen

Un mal clima organizacional (CO) puede generar desmotivación, disminuyendo la satisfacción laboral (SL), pudiendo acarrear ausentismos y una menor calidad en la atención. El estudio se sostuvo en la ODS 3, 8, 10 y 16, las cuales trataron de la salud y bienestar, trabajo decente, reducción de desigualdades y paz–justicia en instituciones sólidas. Por lo tanto, se tuvo como objetivo general evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024. Para ello, se adoptó una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de corte transversal, cuyo alcance es correlacional-causal. La población estudiada incluyó a 108 trabajadores asistenciales; además, se utilizó dos cuestionarios relacionados al clima organizacional y a la satisfacción laboral, los cuales presentaron una alta confiabilidad, siendo 0.869 y 0.779 respectivamente. Los resultados indicaron una razón cruzada regular del 43,5% en ambas variables. Se concluyó que existió una influencia moderada positiva (Pseudo R^2 Nagelkerke = 0,573) entre clima organizacional y satisfacción laboral en un Centro de salud I-4 de la Esperanza, con una correlación moderada de $Rho=0.626^{**}$ y una probabilidad altamente significativa ($p=0,000 <0,01$).

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción en el trabajo, afecto, apoyo, recompensa.

Abstract

A bad organizational climate (OC) can generate demotivation, reducing job satisfaction (LS), and may lead to absenteeism and lower quality of care. The study was based on SDG 3, 8, 10 and 16, which dealt with health and well-being, decent work, reduction of inequalities and peace-justice in solid institutions. Therefore, the general objective was presented to evaluate the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the care staff of an I-4 Health Center in La Esperanza, 2024. To do this, a quantitative approach methodology, of an applied type, was adopted. , with a non-experimental, cross-sectional design, whose scope is correlational-causal. The study population included 108 healthcare workers; In addition, two questionnaires related to organizational climate and job satisfaction were used, which presented high reliability, being 0.869 and 0.779 respectively. The results indicated a regular cross ratio of 43.5% in both variables. It was concluded that there was a positive moderate influence (Pseudo R2 Nagelkerke = 0.573) between organizational climate and job satisfaction in an I-4 Health Center of La Esperanza, with a moderate correlation of $Rho=0.626^{**}$ and a highly significant probability ($p=0.000 <0.01$).

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, affection, support, reward.

I. INTRODUCCIÓN

Explorar esta dinámica es fundamental para comprender cómo el entorno laboral puede potenciar o socavar la excelencia en la asistencia sanitaria, afectando directamente el bienestar de los pacientes; por lo tanto, el CO y su influencia en la SL del personal asistencial, permite entender las deficiencias identificadas en el comportamiento de los trabajadores; además, los hallazgos de este estudio podrían orientar al diseño de políticas y prácticas de gestión de recursos humanos, permitiendo fomentar entornos laborales saludables y comprometidos en el sector salud.

Es así que, el estudio emprendido se relaciona de manera integral con varios Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, dando a conocer que un entorno laboral saludable y satisfactorio contribuye a mejorar la calidad de los servicios de salud brindados a la población, fomentando el trabajo decente y la productividad, ayudando a reducir las brechas y desigualdades en el acceso a los servicios de salud, y fortaleciendo la confianza y legitimidad de las instituciones de salud pública ante la comunidad; entre los ODS que se aborda, se tiene al 3, 8, 10 y 16, los cuales tratan de la salud y bienestar, trabajo decente, reducción de desigualdades y paz – justicia en instituciones sólidas.

A pesar de existir ODS dirigidos a las variables investigadas, la realidad vista indica que no se están logrando cumplir, pues el mal clima organizacional desencadena problemas mentales, reflejándose en un 15% desde el 2019, así también a nivel mundial se estima que este problema ha generado pérdidas que son mayores a 12000 millones, por lo tanto los entornos laborales deficientes a causa de la discriminación y desigualdad, reflejan el mal clima organizacional, que se traduce en una gran insatisfacción por parte del profesional de salud (Organización Mundial de la Salud, 2022).

En las Américas, el problema está cerca del 50%, es decir, 460 millones de trabajadores se ven afectados por el mal clima organizacional, indicando que no se tiene condiciones de trabajo equitativas y justas, produciendo insatisfacción por la falta de equidad entre los trabajadores; es por ello que, se busca promover actividades que mejoren el clima y la satisfacción que siente el profesional (OPS, 2021; OMS, 2022).

Además, se ha observado que los trabajadores de la salud, especialmente en entornos hospitalarios, enfrentan altos niveles de estrés, sobrecarga de trabajo y agotamiento emocional; esto se asocia al clima organizacional, el cual no siempre es el mejor, pues el trabajo se vuelve individualizado, creando aislamiento entre profesionales; el 25% de los profesionales de la salud a nivel global sufren de burnout debido al mal clima organizacional, estos problemas se han visto exacerbados por la pandemia de COVID-19, que ha generado mayores presiones y desafíos para el personal sanitario (Zerbini et al., 2020).

Así mismo, se ha podido conocer que, en América Latina, el 34% de los trabajadores cambian de empleo, teniendo entre sus motivos, el mal clima laboral que perciben y el cual les genera insatisfacción, otros motivos de la insatisfacción son la poca flexibilidad laboral en cuanto a horarios y ubicación (Mishima, 2024).

En lo que respecta al Perú, un estudio realizado en hospitales públicos reveló que solo el 48% de los empleados se sienten satisfechos con su trabajo (Ministerio de Salud, 2021), además, el 44% de los trabajadores de la salud perciben un CO negativo, caracterizado por problemas de comunicación, falta de reconocimiento y deficientes oportunidades de desarrollo profesional (Instituto Nacional de Salud, 2022); estas problemáticas tienen consecuencias significativas, según datos del Ministerio de Salud, la rotación de personal en el sector sanitario alcanza el 18% anual, lo que genera altos costos de contratación y capacitación; además, se ha observado que la insatisfacción laboral y el estrés de los trabajadores de la salud se asocian con un mayor riesgo de errores médicos y una mala experiencia del paciente (Ministerio de Salud, 2020).

Además, en el Perú, La Libertad, solo 3 de cada 10 trabajadores están satisfechos con el sueldo que perciben a pesar de no sentir un ambiente agradable, pero este resultado es mínimo, por lo tanto, la necesidad de mejorar el ambiente organizacional es relevante para no disminuir el desempeño, pues un trabajador insatisfecho no cumple eficazmente con sus labores (RPP, 2023).

Es preciso mencionar que la teoría del clima organizacional la define como multidimensional pues refleja las percepciones y actitudes de los

empleados sobre diversos aspectos de su entorno de trabajo (Litwin & Stringer, 1968; Schneider, 1975); además, la teoría del clima organizacional postula que factores como el liderazgo, la comunicación, las relaciones interpersonales, las oportunidades de desarrollo y el apoyo organizacional conforman un "ambiente psicológico" que influye en la motivación, el compromiso y el bienestar de los trabajadores (Brunet, 1987; Chiavenato, 2017).

En base a lo anterior, se puede indicar que el CO positivo se caracteriza por altos niveles de confianza, colaboración y empoderamiento, mientras que un clima negativo se asocia con frustración, conflicto y altos niveles de estrés; de tal forma, comprender cómo se configura el CO en un centro de salud es fundamental para impulsar una cultura organizacional que promueva la excelencia en la atención médica.

Por su parte, la SL se define como la actitud positiva que los empleados tienen hacia su trabajo, reflejando el grado en que sus necesidades, expectativas y aspiraciones están siendo satisfechas (Locke, 1976; Spector, 1997); además, la teoría de la SL se basa en la premisa de que los factores intrínsecos como el logro y extrínsecos como el salario inciden en la percepción que los trabajadores tienen sobre su empleo (Herzberg et al., 1959; Maslow, 1954).

Esto quiere decir que, una fuerza de trabajo satisfecha tiende a ser más productiva, innovadora y comprometida con la organización, lo cual se traduce en una atención sanitaria de mayor calidad para los pacientes.

También es preciso mencionar que la estrecha conexión entre el CO y la SL del personal asistencial en un centro de salud es un fenómeno en el que convergen múltiples factores, pues la teoría organizacional sugiere que un clima favorable, caracterizado por un liderazgo efectivo, canales de comunicación abiertos y oportunidades de desarrollo profesional, crea un entorno propicio para que los trabajadores se sientan motivados, empoderados y comprometidos con su labor (Chiavenato, 2017; Litwin & Stringer, 1968); además, cuando el personal asistencial percibe que su ambiente de trabajo fomenta el respeto, la colaboración y el reconocimiento de sus esfuerzos, es más probable que experimente un alto grado de satisfacción con su empleo (Hayati et al., 2014; Spector, 1997).

Por el contrario, un clima organizacional disfuncional, marcado por la falta de apoyo, la sobrecarga laboral y los conflictos interpersonales, puede socavar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores del sector salud (Gershon et al., 2004; Huerta-Riveros & Pedraja-Rejas, 2019); bajo estas circunstancias, el personal asistencial puede experimentar frustración, estrés y baja motivación, lo cual repercute negativamente en la calidad de la atención que brindan a los pacientes (Cañón & Galeano, 2011; Locke, 1976).

De tal forma, un mal CO en el Centro de Salud I-4 de La Esperanza puede tener consecuencias preocupantes en la SL del personal asistencial; pudiendo generar desmotivación y falta de compromiso entre los trabajadores, lo que se traduce en una menor dedicación a las labores asistenciales; además, el clima laboral desfavorable suele propiciar mayores tasas de ausentismo y rotación de personal, lo cual debilita la estabilidad y continuidad de los servicios de salud; incluso, esta situación puede llegar a deteriorar la imagen y reputación del centro de salud. Así mismo, la insatisfacción laboral impacta de manera negativa en la productividad y eficiencia del personal asistencial, perjudicando los resultados y el cumplimiento de metas institucionales.

Es así que, se tuvo como problema general: ¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024?

Teniendo como justificación del estudio a cuatro aspectos principales, a nivel teórico, se proporcionó el marco conceptual para comprender el CO y la SL, la información fue relevante pues de ella nacen los autores bases de la investigación, además, los estudios previos que se identifique permitieron demostrar que un clima organizacional positivo se asocia con una mayor satisfacción laboral, lo cual es crucial para el desempeño y retención del personal asistencial en un centro de salud.

Seguido del nivel práctico; al entender la influencia del CO en la SL del personal asistencial, se pudo idear estrategias de mejora que puedan ser puestas en acción por los directivos y líderes del centro de salud; esto se traduce en una mayor motivación, compromiso y calidad de atención brindada a los pacientes.

En el nivel metodológico, el enfoque cuantitativo, permitió identificar los niveles de las variables e incluso determinar el grado de influencia que existe, esto sirvió para comprender de manera integral a cada uno de los factores que influyen en este fenómeno, lo cual es crucial para diseñar intervenciones efectivas relacionadas a las variables investigadas.

Y en el nivel social, los resultados fueron relevantes para poder recomendar y esas recomendaciones puedan ser puestas a disposición del hospital para que se lleven a cabo y se vean favorecidos los trabajadores y seguidamente el mismo paciente que recibirá una mejor atención.

De tal forma, el objetivo general fue: Evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024.

Y como objetivos específicos: Caracterizar el perfil sociodemográfico del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza; identificar el nivel de clima organizacional y sus dimensiones del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza; identificar el nivel de la satisfacción laboral y sus dimensiones del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza; establecer la influencia de las dimensiones recompensas, afecto, apoyo, estándares e identidad del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza.

Existen estudios que abarcaron las variables investigadas; a nivel internacional Zambrano y Zambrano (2022), en Manabí, buscaron determinar la incidencia del CO en la SL. Siguiendo un modelo causal, donde participaron 156 profesionales, aplicándoles dos cuestionarios online. Los resultados indicaron que hay una significancia < 0.01 , manteniendo un chi cuadrado de 795,898 y un $r = 0.889$, por lo tanto, se concluye que hay influencia positiva y significativa del CO en la satisfacción que siente el profesional.

Así mismo, Salazar et al. (2021), en México, determinaron el clima en la satisfacción, siguiendo un modelo transversal, con 182 trabajadores. Los resultados indicaron que el clima esta por mejorar en un 56% dentro de la organización, mientras que el 40.7% se siente satisfecho, presentando a la par un $r_s = 0.205$ con un $p = 0.05$, esto quiere decir que hay influencia significativa entre las variables. Se concluye que, la mejora del clima organizacional se refleja en la satisfacción laboral.

También, Ruiz (2019), en Ecuador investigó sobre clima organizacional y satisfacción, empleando un modelo no experimental, causal, donde participaron 145 trabajadores. Los resultados indicaron que hay una dependencia de 0.70 (70%), manteniendo un p valor < 0.05 , esto quiere decir que no hay error que permita aceptar la H_0 . Por lo tanto, se concluye que, hay dependencia entre las variables.

Mientras que, en el nivel nacional, Arancibia (2023), en Huancayo, buscó determinar el CO en la SL, para ello, se empleó un enfoque cuantitativo, no experimental, con la participación de 120 profesionales. Los resultados detallaron que existe un $p = 0.000$ con un $Rho = 0.566$, esto indica una correlación altamente significativa, positiva y moderada. Por lo tanto, se concluye que, el CO es una variable importante si se busca mantener al trabajador satisfecho con el puesto que tiene, de esta manera, se podrá obtener un mejor rendimiento reflejado en la correcta atención al paciente.

De la misma manera, Tanchiva (2023), en San Martín, buscó conocer sobre el CO en la SL, siguiendo un modelo explicativo, donde participaron 45 personas. Los resultados demostraron que había influencia positiva, pues se tuvo un $sig. = 0.000$ con un $R = 0.533$, además, se presentaron niveles medios de 66.7%. Se concluye que, el clima cuando se ve afectado, minimiza la satisfacción del profesional, reflejándose en una inadecuada atención.

Igualmente, De la Cruz y Miranda (2021), en Lima, buscaron relacionar el CO con la SL de las enfermeras de EsSalud; siguiendo un enfoque cuantitativo, correlacional, donde participaron 75 enfermeras, aplicándoles los cuestionarios. Los resultados detallaron que existe correlación alta y positiva de 0.708 según prueba R, además, de presentarse un $sig. = 0.000$, cabe mencionar que el clima alcanzó un nivel de 25.3% y la satisfacción un nivel de 21.3%. Se concluye que, el CO se asocia con la satisfacción que percibe el trabajador, por lo tanto, es muy importante su atención.

A la par, Sánchez (2020), en Lima, determinaron la asociación del CO en la SL del personal de salud, siguiendo un modelo transversal, con la participación de 50 sujetos. Los resultados indicaron que hubo una significancia de $0.014 < 0.05$ con un $Pearson = 0.347$, además de mantener un nivel de insatisfacción del 72% y un nivel de clima por mejorar del 80%. Se

concluye que, si el clima mejora, la SL del personal de salud será mayor y por ende se producirá una mejor atención.

Por otro lado, a nivel epistemológico la epistemología interpretativa se centra en comprender e interpretar la realidad social desde la perspectiva de los propios actores, es decir, los empleados y directivos de la organización. Parte de la premisa de que la realidad organizacional no puede ser explicada únicamente a través de leyes y principios generales, sino que requiere de una comprensión profunda de los significados, valores, creencias y percepciones de los individuos que conforman la empresa (Chiang et al, 2010).

Así, la Teoría de las Relaciones Humanas adopta una visión holística y subjetiva de la organización, es decir, en lugar de buscar soluciones universales y técnicas, se interesa por entender cómo los trabajadores interpretan y dan sentido a su entorno laboral, y cómo estos aspectos influyen en su motivación, satisfacción y desempeño (Hernando et al., 2008).

Con respecto al clima organizacional, la Teoría de los Sistemas de Likert, indica que el clima engloba cuatro componentes, el autoritario-coercitivo, el autoritario-benevolente, el consultivo y el participativo. Cada uno de estos sistemas se caracteriza por diferentes estilos de liderazgo, niveles de confianza, procesos de toma de decisiones y métodos de control, los cuales influyen directamente en la motivación, la comunicación y las relaciones interpersonales de los empleados (López, 1998).

El Modelo de Naylor propone que el CO se conforma a partir de tres componentes principales: las características objetivas de la organización, las percepciones individuales de los trabajadores y las interacciones entre estos dos elementos. Según este enfoque, las características objetivas de la empresa, como la estructura, la tecnología, las políticas y los procesos, son percibidas por los empleados de manera subjetiva, dando lugar a determinadas actitudes, creencias y expectativas. A su vez, estas percepciones individuales influyen en el comportamiento de los trabajadores y, por lo tanto, en el clima organizacional (Huber, 2019).

Del mismo modo, en la teoría del procesamiento de la información social, se dice que el clima organizacional se construye a través de un proceso de socialización y de intercambio de información entre los miembros de la organización. Según esta perspectiva, los empleados forman sus percepciones

y actitudes sobre el clima laboral a partir de las señales y la información que reciben de su entorno, tales como las conductas de los líderes, las políticas y prácticas organizacionales, y las interacciones con sus compañeros (Topa et al., 2022). Estos procesos de intercambio social y de influencia mutua entre los trabajadores desempeñan un papel fundamental en la configuración del CO, ya que los individuos tienden a adaptar sus propias percepciones y comportamientos a los de su grupo de referencia. Por lo tanto, esta teoría resalta la importancia de la comunicación, la interacción y el liderazgo en la creación de un clima laboral positivo y colaborativo (Viladot, 2012).

Por lo tanto, el CO hace referencia al conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, ya sea de carácter físico o psicológico, que son experimentadas por los empleados, influyen en su conducta y tienen consecuencias para la organización (Leyva et al., 2012). Estas propiedades incluyen aspectos como el estilo de liderazgo, las oportunidades de crecimiento, la comunicación, la estructura organizacional y las relaciones interpersonales; la forma en que los trabajadores perciben y dan sentido a estos elementos configura el clima organizacional, el cual incide de manera significativa en la satisfacción, el compromiso y la productividad de los miembros de la organización (Rousseau, 1988).

También puede entenderse como la percepción compartida que tienen los miembros de una organización acerca de las características y el ambiente de su entorno laboral, estas percepciones reflejan la forma en que los empleados interpretan y dan significado a los diversos aspectos de la organización, tales como las políticas, los procedimientos, las prácticas gerenciales y las relaciones interpersonales (Méndez, 2006). Además, el CO ejerce una influencia directa en las actitudes, la motivación y el comportamiento de los trabajadores, impactando en última instancia en el desempeño y la efectividad de la organización (Castellanos, 2012).

Entre las dimensiones de la variable se tiene a cinco, la dimensión recompensas se refieren al conjunto de incentivos, ya sean monetarios o no monetarios, que la organización otorga a sus empleados en reconocimiento de su desempeño, contribución y logros (Rousseau, 1988). Estas recompensas tienen como objetivo motivar, retener y fidelizar a los trabajadores, alineando sus esfuerzos con los objetivos de la empresa. Las recompensas pueden incluir

aumentos salariales, bonos, promociones, reconocimientos públicos, oportunidades de desarrollo profesional, entre otros (Tamayo et al., 2011).

Mientras que el afecto en el contexto organizacional, se refiere a los sentimientos de aprecio, cariño y consideración que se generan entre los miembros de la organización (Rousseau, 1988). Esto incluye las relaciones interpersonales positivas, la empatía, la preocupación mutua y el apoyo emocional que se brindan los empleados entre sí. El afecto contribuye a crear un ambiente laboral cálido y acogedor, que fomenta la cohesión, la cooperación y el bienestar de los trabajadores (Bastos, 2021).

En la dimensión apoyo, se hace alusión a la asistencia, la orientación y los recursos que la empresa proporciona a sus empleados para que puedan desempeñar sus funciones de manera efectiva; esto incluye el soporte técnico, la capacitación, el asesoramiento, la retroalimentación y los recursos materiales necesarios para que los trabajadores puedan cumplir con sus responsabilidades (Rousseau, 1988).

La dimensión los estándares se refieren a las expectativas, las pautas y los criterios de desempeño que la organización establece y comunica a sus empleados; estos estándares pueden abarcar aspectos como la calidad del trabajo, la eficiencia, la puntualidad, la colaboración y el cumplimiento de metas (Rousseau, 1988).

La dimensión identidad, se refiere al sentido de pertenencia y de orgullo que los empleados desarrollan hacia su empresa. Esto implica que los trabajadores se sienten identificados con los valores, la misión, la historia y la imagen de la organización, lo cual los motiva a alinear sus acciones con los intereses y el éxito de la compañía (Rousseau, 1988).

Por otro lado, la satisfacción laboral se centra en la teoría de los dos factores, propuesta por el psicólogo Frederick Herzberg, donde se sostiene que la satisfacción laboral está determinada por dos conjuntos de factores independientes: los factores higiénicos y los factores motivacionales; los factores higiénicos, hacen alusión a las condiciones de trabajo, el salario, las políticas de la empresa y la calidad de la supervisión, no generan satisfacción, pero su ausencia o deficiencia puede provocar insatisfacción en los empleados (Alcántara et al., 2004). Por otro lado, los factores motivacionales, como el reconocimiento, el logro, el crecimiento personal y la responsabilidad, sí son

capaces de generar satisfacción, ya que están vinculados directamente con la naturaleza y el contenido del trabajo (Torres et al., 2014).

También está la teoría de las características del Puesto de Hackman y Oldham, donde se plantea que la satisfacción laboral se genera a partir de la interacción entre las características del puesto de trabajo y las necesidades de crecimiento personal de los empleados; según este enfoque, existen cinco elementos que se integran, la variedad de habilidades, identidad de la tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación (Robbins, 2004).

De tal forma, la satisfacción es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre sus experiencias en el ámbito laboral; es decir, se trata de una evaluación personal y afectiva que el empleado realiza sobre diferentes aspectos de su trabajo, como las tareas que desempeña, las condiciones de trabajo, las relaciones con compañeros y supervisores, las oportunidades de desarrollo, entre otros (Locke, 1976).

También puede entenderse como la actitud que manifiesta el trabajador hacia su empleo, la cual se fundamenta en las creencias, percepciones y valores que el individuo ha formado a partir de su experiencia en el contexto laboral; desde esta perspectiva, la satisfacción laboral refleja la postura o disposición que el empleado adopta frente a su trabajo, sustentada en las ideas y valoraciones que ha construido (Spector, 1997).

Además, es la evaluación positiva que los empleados hacen de su trabajo, reflejando el grado en que su trabajo les proporciona experiencias gratificantes y les permite satisfacer sus necesidades y expectativas, entre ellas las oportunidades de crecimiento, las relaciones con sus compañeros y supervisores, las condiciones laborales, entre otros (Cranny et al., 1992).

Entre las dimensiones de la variable en mención se tiene a dos: La satisfacción extrínseca e intrínseca, en la extrínseca se dice que los empleados se sienten satisfechos con los aspectos del trabajo que son externos o ajenos a las tareas en sí mismas (Alegre et al., 2021). Estos elementos extrínsecos incluyen cuestiones como el salario, los beneficios, las condiciones laborales, la seguridad en el empleo, las políticas organizacionales y la calidad de la supervisión (Belias y Koustelios, 2014). La satisfacción extrínseca depende de factores que la organización controla y otorga a los trabajadores, y cuya

ausencia o deficiencia puede generar insatisfacción, pero que por sí solos no necesariamente producen altos niveles de satisfacción laboral (Locke, 1976).

Por otro lado, la satisfacción intrínseca hace alusión al grado en que los empleados se sienten satisfechos con aspectos inherentes a la naturaleza y el contenido de su trabajo (Törnroos et al., 2019). Estos elementos intrínsecos incluyen aspectos como el significado de la tarea, la autonomía, la oportunidad de aplicar las propias habilidades, el logro de metas desafiantes, el reconocimiento por el buen desempeño y las posibilidades de crecimiento y desarrollo personal, la satisfacción intrínseca está más relacionada con la motivación interna de los trabajadores y su percepción de que el trabajo les brinda una sensación de realización y cumplimiento (Dargahi y Sharifi, 2020). A diferencia de los factores extrínsecos, los aspectos intrínsecos tienen un mayor potencial para generar altos niveles de satisfacción laboral (Locke, 1976).

Para concluir, se consideró como hipótesis alterna (1): El clima organizacional influye positiva y significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza. Y como nula (0): El clima organizacional no influye positiva ni significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza.

II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación fue aplicada, porque se buscó determinar la causalidad entre la variable independiente sobre la dependiente a través del uso de instrumentos; es decir, se realizó un estudio en campo para conocer el comportamiento actual que presentan las variables (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2018).

El enfoque del estudio fue cuantitativo, ya que se pretendió emplear instrumentos que permitan obtener resultados medibles, además, se empleó el método hipotético deductivo porque se buscó responder a los objetivos y contrastar las hipótesis por medio del uso de la estadística descriptiva e inferencial. Por lo tanto, el enfoque cuantitativo es utilizado para la recopilación y el análisis de datos que pueden expresarse en forma numérica (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal y de alcance Correlacional-causal; este tipo de diseño se caracteriza porque no se altera el comportamiento natural de las variables, recolectando información en un único momento, es decir, se aplicó el instrumento por única vez a cada participante de la muestra; por último, fue explicativa porque se buscó determinar la influencia que tiene el CO en la SL (Arias y Covinos, 2021).

Por otro lado, se tuvo como variable independiente al CO y como dependiente a la SL. De tal manera, la definición conceptual de la variable independiente, indicó que es la forma en que los trabajadores perciben y dan sentido a los elementos que configuran el clima organizacional, incidiendo de manera significativa en la satisfacción, el compromiso y la productividad de los miembros de la organización (Rousseau, 1988). Mientras que, en la definición operacional, se dio a conocer que la variable independiente presentó 20 ítems, con una escala ordinal que osciló del 1 al 5. Además, se utilizó un cuestionario ya validado por expertos en la investigación de Zúñiga (2023).

En lo que respecta a la variable dependiente, se consideró como un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre sus experiencias en el ámbito laboral; es decir, se trata de una evaluación personal y afectiva que el empleado realiza sobre diferentes dimensiones de su trabajo, como las tareas que desempeña, las

condiciones de trabajo, las relaciones con compañeros y supervisores, las oportunidades de desarrollo, entre otros (Locke, 1976). Además, en la definición operacional, se dio a conocer que la variable dependiente presentó 12 ítems, con una escala ordinal que osciló del 1 al 5. Siendo un cuestionario ya validado por expertos y perteneciente a la investigación de Zúñiga (2023). Ambas variables presentaron su marco operacional en el anexo 1.

Por otra parte, la población es el conjunto total de personas que conforma la investigación, en este caso, se contó con un total de 108 sujetos correspondientes al personal asistencial de un centro de salud I-4 de la Esperanza (Condori, 2020). Teniendo como criterios de selección y de inclusión, a todos los profesionales asistenciales que laboraron de tres meses en adelante, que fueron tanto varones como mujeres, sin distinguir edad y que se encontraron en planilla; mientras que, como criterios de exclusión se tuvo a los profesionales con licencia o en periodo vacacional, aquellos que estuvieron por prácticas o que no desearon participar en el estudio.

Con respecto a la muestra, fue considerado el total de la población, por lo que se definió como una población muestral, participando los 108 sujetos que conforman el personal asistencial; (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Para la selección se empleó el muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir, todos los integrantes participaron, permitiendo obtener un resultado completo de ambas variables; este tipo de muestreo fue útil para conocer la realidad completa, sin dejar fuera a alguno de los participantes y conseguir las opiniones en su totalidad (Lohr, 2020). La unidad de análisis lo integraron cada uno del personal asistencial de un centro de salud I-4 de la Esperanza, en el año 2024.

En cuanto a la técnica e instrumento. Se consideró como técnica, la encuesta individualizada de persona en persona, siendo apta para investigaciones cuantitativas. Así mismo; como instrumento, se empleó dos cuestionarios lo que permitió obtener información numérica para el tratamiento estadístico de las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

El cuestionario de CO contó con 20 ítems; además, presentó una escala ordinal de tipo Likert, que osciló del 1 al 5; teniendo como niveles tres: Deficiente=20 – 44, regular=45 – 72 y bueno=73 – 100. Mientras que el cuestionario de satisfacción laboral presentó 12 ítems, con una escala ordinal

de tipo Likert que osciló del 1 al 5, teniendo también tres niveles: Deficiente=12 – 26, regular=27 – 43 y bueno =44 – 60 (Anexo 2).

Cabe indicar que los cuestionarios seleccionados para medir el CO y la satisfacción laboral fueron validados por 3 expertos, a partir de las teorías consolidadas de Rousseau (1988) y Locke (1976), respectivamente para cada variable. El cuestionario de CO se basó en la conceptualización multidimensional propuesta por Rousseau (1988), que abarcó aspectos como liderazgo, comunicación, relaciones interpersonales y apoyo organizacional. En cambio, el cuestionario de satisfacción laboral se fundamentó en la teoría de Locke (1976), que enfatizó el rol de las necesidades, expectativas y aspiraciones de los trabajadores en la configuración de su satisfacción con el empleo. Estos instrumentos fueron posteriormente adaptados por investigadores como Pedraza (2020) y Warr et al. (1979), quienes realizaron ajustes y validaciones para contextos específicos. Finalmente, el autor Zúñiga (2023) efectuó una nueva adaptación de estos cuestionarios, los cuales fueron utilizados para el presente estudio. Esta sólida base teórica y empírica de los instrumentos seleccionados fortaleció la validez y la confiabilidad de los resultados que se obtuvieron, permitiendo un abordaje comprensivo del vínculo entre CO y SL en el personal asistencial del centro de salud (Anexo 3).

Adicional a ello, se aplicó el Alfa de Cronbach para hallar la confiabilidad, esto por medio de una data piloto de 20 participantes similares a los integrantes de la muestra, los resultados denotaron una alta confiabilidad, siendo 0.869 para clima laboral y 0.779 para satisfacción laboral (Ver anexo 4).

Como parte del procedimiento, se realizaron las gestiones necesarias para obtener los permisos para la aplicación de los instrumentos; una vez obtenido, se procedió a aplicar cada cuestionario, enviándose por medio de Google formulary, adicional al cuestionario se adjuntó el consentimiento informado, para dar testimonio que el profesional participa de manera libre e independiente; el enlace para la participación fue el siguiente: <https://forms.gle/kAz6VdyLRXLDsaBo6>. Luego de obtener la información, se procesaron los datos en el SPSS v.27, permitiendo obtener las tablas que sirvieron para armar los resultados del estudio. Finalmente, se realizó la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones; cabe mencionar

que, una vez aprobada la tesis, se adjuntó una copia al centro de salud, para su posterior tratamiento.

El análisis de los datos se efectuó por medio de la estadística descriptiva e inferencial, en la estadística descriptiva se consideró la información de las tablas cruzadas, ya que a través de ellas se pudo identificar los niveles de las variables y de las dimensiones; mientras que, en el análisis inferencial, se empleó la prueba de la regresión ordinal, r^2 de Nagelkerke y prueba de correlación de Rho Spearman; por medio de ellas se pudo predecir el grado de influencia de la variable independiente sobre la dependiente; además, toda tabla tuvo su debida interpretación para un mejor entendimiento.

La ética también fue parte fundamental de la investigación, por tal motivo se siguió el informe de Belmont, donde se detalló los principios de Helsinki, estos principios fueron parte de la investigación; por lo tanto, todo acto que involucró la participación de la muestra fue bajo su consentimiento, no obligando a realizar acciones en contra de su voluntad, además, de mantener el anonimato y cuidar la integridad por medio de la información confidencial; también, prevaleció la justicia y equidad, tratando a todos por igual y no omitiendo ningún tipo de opinión brindada en los cuestionarios (CIONS, 2016). Así mismo, se respetó los indicadores de la universidad, no pasando del 20% de similitud y siguiendo los lineamientos de la guía 081 -2024.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024

Clima organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Bueno		Regular		Deficiente		N	%
	N	%	N	%	N	%		
Bueno	1	0,9	0	0,0	0	0,0	1	0,9
Regular	0	0,0	47	43,5	7	6,5	54	50,0
Deficiente	0	0,0	14	13,0	39	36,1	53	49,1
Total	1	0,9	61	56,5	46	42,6	108	100,0

Nota: Datos procesados en software SPSS

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.626^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección	62.578				
Final	0.000	62.578	2	0.000	0.573

En la tabla 1 se identificó un nivel regular del 43,5% en el CO y la SL, también un nivel deficiente del 36,1% en el CO y la SL; por otro lado, un nivel deficiente en el CO pero regular en la SL del 13,0%, un nivel regular del 6,5% en el CO y deficiente en la satisfacción laboral, y un nivel bueno del 0,9% en ambas variables. Así también, se determinó una correlación de $Rho = 0.626$ con una significancia de $0.000 < 0.01$; además, se presentó una influencia significativa del CO en la SL, siendo 57,3% según Nagelkerke, con una verosimilitud < 0.01 .

Tabla 2

Perfil sociodemográfico del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

Edad	F	%
69 – 57	25	23.1
56 – 42	56	51.9
41 – 27	27	25.0
Total	108	100.0
Sexo	F	%
Femenino	88	81.5
Masculino	20	18.5
Total	108	100.0
Cargo	F	%
Médicos	12	11.1
Obstetras	16	14.8
Enfermeras	24	22.2
Técnicos de enfermería	37	34.3
Biólogos	4	3.7
Tecnólogos	1	0.9
Técnico en laboratorio	2	1.9
Químico farmacéutico	2	1.9
Técnico en farmacia	1	0.9
Odontólogo	2	1.9
Nutricionista	1	0.9
Psicólogo	1	0.9
Trabajador social	5	4.6
Total	108	100.0
Modalidad de contrato	F	%
Nombrado	47	43.5
CAS	61	56.5
Total	108	100.0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

En la tabla 2, se pudo conocer que la edad predominante fue la de 42 a 56 años (51,9%), seguido de la de 41 a 27 años (25%) y la de 57 a 69 años (23,1%). Además, prevaleció el sexo femenino con un 81,5%, seguido del masculino con un 18,5%. Cabe indicar que del total de la muestra el 34,3% fueron técnicos de enfermería, el 22,2% fueron enfermeras, el 14,8% fueron obstetras y el 11,1% médicos, el resto lo conformo biólogos, tecnólogos, técnico de laboratorio, etc. Por último, el 43,5% fueron profesionales nombrados y el 56,5% fueron CAS.

Tabla 3

Nivel de clima organizacional y sus dimensiones del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

Niveles	Clima organizacional		Recompensas		Afecto		Apoyo		Estándares		Identidad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	1	0,9	4	3,7	2	1,9	3	2,8	6	5,6	15	13,9
Regular	54	50,0	55	50,9	74	68,5	71	65,7	80	74,1	44	40,7
Deficiente	53	49,1	49	45,4	32	29,6	34	31,5	22	20,4	49	45,4
Total	108	100,0	108	100,0	108	100,0	108	100,0	108	100,0	108	100,0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

En la tabla 3, se identificó que el CO presentó un nivel regular del 50%, deficiente del 49,1% y bueno del 0,9%; en las recompensas se tuvo un nivel regular del 50,9%, deficiente del 45,4% y bueno del 3,7%; en el afecto, se tuvo un nivel regular del 68,5%, deficiente del 29,6% y bueno del 1,9%; en el apoyo se presentó un nivel regular del 65,7%, deficiente del 31,5% y bueno del 2,8%; en los estándares se tuvo un nivel regular del 74,1%, deficiente del 20,4% y bueno del 5,6%; por último, en la identidad se tuvo un nivel deficiente del 45,4%, regular del 40,7% y bueno del 13,9%.

Tabla 4

Nivel de la satisfacción laboral y sus dimensiones del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

Niveles	Satisfacción laboral		Satisfacción extrínseca		Satisfacción intrínseca	
	N	%	N	%	N	%
Bueno	1	0,9	3	2,8	2	1,9
Regular	61	56,5	62	57,4	61	56,5
Deficiente	46	42,6	43	39,8	45	41,7
Total	108	100,0	108	100,0	108	100,0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

En la tabla 4, se identificó que la satisfacción laboral, presentó un nivel deficiente del 42,6%, regular del 56,5% y bueno del 0,9%; en la satisfacción extrínseca se tuvo un nivel regular del 57,4%, deficiente del 39,8% y bueno del 2,8% y en la satisfacción intrínseca se tuvo un nivel regular del 56,5%, deficiente del 41,7% y bueno del 1,9%.

Tabla 5

Influencia de la dimensión recompensas del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

Recompensas	Satisfacción laboral						Total	
	Bueno		Regular		Deficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	1	0,9	1	0,9	2	1,9	4	3,7
Regular	0	0,0	31	28,7	24	22,2	55	50,9
Deficiente	0	0,0	29	26,9	20	18,5	49	45,4
Total	1	0,9	61	56,5	46	42,6	108	100,0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = -0.016$ ($p > 0.05$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección	19.762				
Final	19.587	0.175	2	0.916	0.002

En la tabla 5 se identificó un nivel regular del 28,7% en las recompensas y en la satisfacción laboral, también un nivel deficiente en las recompensas pero regular en la satisfacción laboral del 26,9%, un nivel regular de las recompensas pero deficiente en la satisfacción laboral del 22,2%; por otro lado, un nivel deficiente del 18,5% en las recompensas y en la satisfacción laboral, un nivel bueno del 1,9% en las recompensas pero deficiente en la satisfacción laboral, y un nivel bueno del 0,9% en las recompensas y en la satisfacción laboral. Además, se determinó que no hay correlación porque la significancia de Rho fue > 0.05 ; tampoco hubo influencia significativa de las recompensas en la SL, pues la verosimilitud fue > 0.05 .

Tabla 6

Influencia de la dimensión afecto del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

Afecto	Satisfacción laboral						Total	
	Bueno		Regular		Deficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	1	0,9	1	0,9	0	0,0	2	1,9
Regular	0	0,0	48	44,4	26	24,1	74	68,5
Deficiente	0	0,0	12	11,1	20	18,5	32	29,6
Total	1	0,9	61	56,5	46	42,6	108	100,0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.293^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección Final	26.448	16.521	2	0.000	0.185

En la tabla 6 se identificó un nivel regular del 44,4% en el afecto y la SL, también un nivel regular en el afecto, pero deficiente en la satisfacción laboral del 24,1%; por otro lado, un nivel deficiente del 18,5% en el afecto y en la SL, también, un nivel deficiente del 11,1% en el afecto y regular en la SL, un nivel bueno del 0,9% en el afecto y regular en la SL, y un nivel bueno en el afecto y en la satisfacción laboral de 0,9%. Así también, se determinó una correlación de $Rho = 0.293$ con una significancia de $0.000 < 0.01$; además, se presentó una influencia significativa del afecto en la satisfacción laboral, siendo 18,5% según Nagelkerke, con una verosimilitud < 0.01 .

Tabla 7

Influencia de la dimensión apoyo del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

Apoyo	Satisfacción laboral						Total	
	Bueno		Regular		Deficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	1	0,9	2	1,9	0	0,0	3	2,8
Regular	0	0,0	53	49,1	18	16,7	71	65,7
Deficiente	0	0,0	6	5,6	28	25,9	34	31,5
Total	1	0,9	61	56,5	46	42,6	108	100,0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.563^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección	51.208				
Final	9.532	41.675	2	0.000	0.417

En la tabla 7 se identificó un nivel regular del 49,1% en el apoyo y en la SL, también un nivel deficiente del 25,9% en el apoyo y en la SL; un nivel regular en el apoyo, pero deficiente en la SL del 16,7%; por otro lado, un nivel deficiente del 5,6% en el apoyo y regular en la SL, también, un nivel bueno del 1,9% en el apoyo y regular en la SL, y un nivel bueno del 0,9% en el apoyo y en la SL. Así también, se determinó una correlación de $Rho = 0.563$ con una significancia de $0.000 < 0.01$; además, se presentó una influencia significativa del apoyo en la satisfacción laboral, siendo 41,7% según Nagelkerke, con una verosimilitud < 0.01 .

Tabla 8

Influencia de la dimensión estándares del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

Estándares	Satisfacción laboral						Total	
	Bueno		Regular		Deficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	1	0,9	5	4,6	0	0,0	6	5,6
Regular	0	0,0	52	48,1	28	25,9	80	74,0
Deficiente	0	0,0	4	3,7	18	16,7	22	20,4
Total	1	0,9	61	56,5	46	42,6	108	100,0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.448^{**}$ ($p < 0.01$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección	37.355				
Final	9.636	27.718	2	0.000	0.295

En la tabla 8 se identificó un nivel regular del 48,1% en los estándares y en la SL, también un nivel regular en los estándares pero deficiente en la satisfacción laboral del 25,9%; un nivel deficiente de 16,7% en los estándares y en la SL; por otro lado, un nivel bueno del 4,6% en los estándares y regular en la SL, también, un nivel deficiente del 3,7% en los estándares y regular en la SL, y un nivel bueno del 0,9% en los estándares y en la SL. Así también, se determinó una correlación de $Rho = 0.448$ con una significancia de $0.000 < 0.01$; además, se presentó una influencia significativa de los estándares en la SL, siendo 29,5% según Nagelkerke, con una verosimilitud < 0.01 .

Tabla 9

Influencia de la dimensión identidad del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

Identidad	Satisfacción laboral						Total	
	Bueno		Regular		Deficiente			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bueno	1	0,9	11	10,2	3	2,8	15	13,9
Regular	0	0,0	25	23,1	19	17,6	44	40,7
Deficiente	0	0,0	25	23,1	24	22,2	49	45,4
Total	1	0,9	61	56,5	46	42,6	108	100,0

Nota: Datos procesados en software SPSS.

Correlación de Spearman: $R_{ho} = 0.176^{**}$ ($p > 0.05$)					
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud- 2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado Nagelkerke
Solo intersección	20.866				
Final	15.285	5.581	2	0.061	0.066

En la tabla 9 se identificó un nivel regular del 23,1% en la identidad y en la SL, también un nivel deficiente en la identidad, pero regular en la SL del 23,1%, un nivel deficiente del 22,2% en la identidad y la SL; por otro lado, un nivel regular del 17,6% en la identidad y deficiente en la SL, un nivel bueno del 10,2% en la identidad, pero regular en la SL, un nivel bueno del 2,8% en la identidad y deficiente en la SL, y un nivel bueno del 0,9% en la identidad y en la SL. Además, se determinó que no hay correlación porque la significancia de Rho fue > 0.05 ; tampoco hubo influencia significativa de la identidad en la satisfacción laboral, pues la verosimilitud fue > 0.05 .

IV. DISCUSIÓN

El CO juega un papel crucial en la satisfacción y el bienestar del personal de un centro de salud. Cuando el clima es positivo, con un buen nivel de apoyo, afecto y estándares claros, los empleados tienden a estar más satisfechos y comprometidos con su trabajo. Por el contrario, un clima organizacional deficiente, caracterizado por la falta de apoyo, la comunicación deficiente y la ausencia de reconocimiento, puede tener un impacto negativo significativo en la SL del personal. Por lo tanto, es fundamental comprender la relación entre estas dos variables, para poder recomendar estrategias efectivas que mejoren el entorno de trabajo y, en consecuencia, la satisfacción y el desempeño del personal del centro de salud. Dicho esto, se realizó el análisis de la discusión de los resultados.

En el objetivo general, se obtuvo una influencia significativa pues el Sig. Bilateral fue $0,000 < 0,01$, teniendo una fuerza causal de 57,3% según Nagelkerke. Por lo tanto, se aceptó que hay influencia significativa entre el CO y la SL.

El resultado hallado se asemejó al de Zambrano y Zambrano (2022), quien halló una significancia < 0.01 , manteniendo un chi cuadrado de 795,898 y un Pseudo R = 0.889 (88,9%), por lo tanto, el autor halló influencia positiva y significativa del CO en la satisfacción que siente el profesional. También se identificó relación con Salazar et al. (2021), quienes hallaron un Pseudo R = 0.205 (20,5%) con un $p = 0.05$, esto quiere decir que hay influencia significativa entre las variables. Por lo tanto, la influencia identificada en los resultados se sustenta en otras investigaciones, donde también se produjo dicha influencia positiva y significativa.

Así mismo, la teoría también sostuvo el resultado hallado pues se dice que el clima organizacional se construye a través de un proceso de socialización y de intercambio de información entre los miembros de la organización (Topa et al., 2022); es decir, los empleados forman sus percepciones y actitudes sobre el clima laboral a partir de las señales y la información que reciben de su entorno, tales como las conductas de los líderes, las políticas y prácticas organizacionales, y las interacciones con sus

compañeros; por lo tanto, la importancia de la comunicación, la interacción y el liderazgo en la creación de un clima laboral positivo y colaborativo permite lograr la satisfacción en el trabajo (Viladot, 2012).

En base a la consistencia hallada con otros estudios, se pudo decir que la importancia de tener un clima positivo, con apoyo, afecto y estándares claros, se traduce en una mayor satisfacción del personal. Por lo tanto, un clima deficiente puede tener un impacto negativo en la SL.

Así también, se caracterizó el perfil sociodemográfico de la muestra; donde se pudo conocer que la edad predominante fue la de 42 a 56 años (51,9%), seguido de la de 41 a 27 años (25%) y la de 57 a 69 años (23,1%). Además, prevaleció el sexo femenino con un 81,5%, seguido del masculino con un 18,5%. Cabe indicar que del total de la muestra el 34,3% fueron técnicos de enfermería, el 22,2% fueron enfermeras, el 14,8% fueron obstetras y el 11,1% médicos, el resto lo conformo biólogos, tecnólogos, técnico de laboratorio, etc. Por último, el 43,5% fueron profesionales nombrados y el 56,5% fueron CAS.

Por lo tanto, conocer las características del personal, como la edad, el sexo y la distribución de los diferentes perfiles profesionales, es relevante para comprender el contexto en el que se desarrolla el clima organizacional y la satisfacción laboral. Estos datos pueden ser valiosos para diseñar estrategias adaptadas a las necesidades específicas del personal. Es importante mencionar que dicho objetivo no amerita una discusión, ya que son datos descriptivos que permiten conocer las características de la muestra, más no se busca establecer influencia con ellos.

También se identificó el nivel de CO del personal asistencial, presentando un nivel regular del 50%, deficiente del 49,1% y bueno del 0,9%; con respecto a las dimensiones, las recompensas tuvieron un nivel regular del 50,9%, deficiente del 45,4% y bueno del 3,7%; en el afecto, se tuvo un nivel regular del 68,5%, deficiente del 29,6% y bueno del 1,9%; en el apoyo se presentó un nivel regular del 65,7%, deficiente del 31,5% y bueno del 2,8%; en los estándares se tuvo un nivel regular del 74,1%, deficiente del 20,4% y bueno del 5,6%; por último, en la identidad se tuvo un nivel deficiente del 45,4%, regular del 40,7% y bueno del 13,9%.

A la par de los resultados obtenidos, los resultados de Sánchez (2020), guardaron cierta similitud con lo hallado, pues indicó que el clima identificado en un centro de salud, necesita mejorar en un 80%, ya que esto está produciendo insatisfacción en el personal de salud pudiendo perjudicar la correcta atención. Así también, los resultados obtenidos se relacionaron con el estudio de Salazar et al. (2021), quienes determinaron que el clima esta por mejorar en un 56% dentro de un hospital, esto afecta el buen desempeño laboral.

Además, la literatura también sostuvo lo hallado, pues indicó que el CO hace referencia al conjunto de propiedades del ambiente de trabajo, ya sea de carácter físico o psicológico, que son experimentadas por los empleados, influyendo en su conducta y teniendo consecuencias para la organización cuando son negativas (Leyva et al., 2012). Estas propiedades incluyeron aspectos como el estilo de liderazgo, las oportunidades de crecimiento, la comunicación, la estructura organizacional y las relaciones interpersonales; la forma en que los trabajadores perciben y dan sentido a estos elementos configura el buen clima organizacional, el cual incide de manera significativa en la satisfacción, el compromiso y la productividad de los miembros de la organización (Rousseau, 1988).

Por lo tanto, al encontrar sustento teórico y estudios previos que se asociaron a los resultados hallados, se pudo decir que los niveles regulares y bajos necesitan ser tratados, pues podría acarrear problemas mayores que afecten no solo al profesional sino también al paciente; por lo tanto, es preciso establecer estrategias o métodos que permitan mejorar el nivel del CO.

De igual forma, se identificó el nivel de la SL del personal asistencial, siendo deficiente en un 42,6%, regular en un 56,5% y bueno en un 0,9%; en la satisfacción extrínseca se tuvo un nivel regular del 57,4%, deficiente del 39,8% y bueno del 2,8% y en la satisfacción intrínseca se tuvo un nivel regular del 56,5%, deficiente del 41,7% y bueno del 1,9%.

El resultado hallado se asoció al estudio del De la Cruz y Miranda (2021), quienes buscaron relacionar el CO con la SL de las enfermeras de EsSalud; identificándose un nivel de satisfacción alto de tan solo 21,3%; también respalda el resultado obtenido, el estudio de Salazar et al. (2021), quienes determinaron que la satisfacción laboral está por mejorar en un 59,3%

pues se tiene una satisfacción de tan solo 40,7%; por lo tanto, la satisfacción que percibió el trabajador, es muy relevante en el desempeño del profesional.

De igual forma, la literatura sostuvo lo hallado en el estudio, diciendo que la SL estuvo determinada por dos conjuntos de factores independientes: los factores higiénicos y los factores motivacionales; los factores higiénicos, hacen alusión a las condiciones de trabajo, el salario, las políticas de la empresa y la calidad de la supervisión (Alcántara et al., 2004), mientras que los factores motivacionales, como el reconocimiento, el logro, el crecimiento personal y la responsabilidad, son estrategias que permiten lograr aún más la satisfacción, ya que están vinculadas directamente con la naturaleza y el contenido del trabajo (Torres et al., 2014).

Es así que, al encontrarse relación con otros autores referentes a los niveles regulares y bajos en la satisfacción laboral, es necesario implementar medidas para mejorar la satisfacción del personal, pues podría presentarse problemas mayores por falta de personal satisfecho con el trabajo que realiza.

Por último, se estableció la influencia de las dimensiones recompensas, afecto, apoyo, estándares e identidad del CO en la SL del personal asistencial; pudiendo identificar que las recompensas y la satisfacción laboral presentaron un nivel regular del 28,7%, con el afecto se tuvo un nivel regular del 44,4%, con el apoyo se tuvo un nivel regular del 49,1%, con los estándares se tuvo un nivel regular del 48,1% y con la identidad se tuvo un nivel regular del 23,1%; además, se presentó tan solo influencia entre el afecto, el apoyo y los estándares con la satisfacción laboral, pues la Sig. fue de $0,000 < 0,01$; por otro lado, las recompensas y la identidad no tuvieron influencia sobre la satisfacción laboral pues la significancia superó el 5%.

El hallazgo obtenido, fue similar al de Tanchiva (2023), quien obtuvo una sig. = 0.000 con un $R = 0.533$ (53,3%) al buscar la causalidad del clima laboral en la satisfacción del trabajo, además, se presentaron niveles medios de 66.7%, permitiendo indicar que el clima cuando se ve afectado, minimiza la satisfacción del profesional, reflejándose en una inadecuada atención. Lo mismo sustentó Cruz y Miranda (2021), quienes buscaron relacionar el CO con la SL de las enfermeras de EsSalud; indicando un valor alto y positivo de 0.708 según prueba R, además, de presentarse un sig. = 0.000. Cabe indicar que no se halló estudios que mencionaran la falta de influencia entre recompensas e

identidad. Aun así, el Modelo de Naylor mencionó que el clima organizacional es percibido por los empleados de manera subjetiva, dando lugar a determinadas actitudes, creencias y expectativas (Huber, 2019). Es decir, la literatura si sustentó la falta de influencia con algunas dimensiones, pues el trabajador es quien pudo o no percibe que algunos de los componentes influyen o no en su propia satisfacción, por tal motivo, se catalogó como subjetivo.

De tal forma, dicha similitud con la falta de influencia de las recompensas e identidad con la satisfacción laboral, también se pudo deber a que la satisfacción es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre sus experiencias en el ámbito laboral; es decir, se trata de una evaluación personal y afectiva que el empleado realiza sobre diferentes aspectos de su trabajo, como las tareas que desempeña, las condiciones de trabajo, las relaciones con compañeros y supervisores, las oportunidades de desarrollo, entre otros (Locke, 1976).

Por lo tanto, en este último análisis se determinó que el afecto, el apoyo y los estándares tienen una influencia significativa en la satisfacción laboral, mientras que las recompensas y la identidad no, siendo un hallazgo importante que puede guiar el desarrollo de estrategias más efectivas para mejorar el CO y, en consecuencia, la SL.

La falta de influencia entre las dimensiones de recompensas e identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral puede deberse a diversos factores. En el caso de las recompensas, es posible que el sistema no esté bien diseñado o no se perciba como justo y equitativo por parte de los empleados, lo que disminuye su impacto en la satisfacción. Además, si las recompensas ofrecidas son limitadas o no se adaptan a las necesidades y preferencias individuales, y si el personal no percibe una clara conexión entre su desempeño y las recompensas recibidas, esto puede reducir la motivación y la satisfacción laboral.

Por otro lado, la falta de influencia de la identidad en la satisfacción pudo deberse a que el personal no se siente plenamente identificado con la organización, ya sea por una cultura organizacional débil, la falta de sentido de pertenencia o la percepción de que su trabajo no contribuye de manera clara a los objetivos y a la misión del centro de salud. Para abordar estas situaciones,

el centro de salud debe revisar y mejorar sus sistemas de recompensas, asegurándose de que sean percibidos como justos y alineados con el desempeño, y también trabajar en fortalecer la cultura organizacional y fomentar un mayor sentido de identidad y pertenencia entre los trabajadores.

V. CONCLUSIONES

Se tuvo influencia significativa del CO en la SL del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024; pues se obtuvo un Sig. de $0,000 < 0,01$, con una fuerza causal de 57,3% según Nagelkerke.

En el perfil sociodemográfico del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, se identificó que la edad predominante fue de 42 a 56 años (51,9%), prevaleciendo el sexo femenino con un 81,5%, teniendo una mayor cantidad de técnicos de enfermería como participantes de la muestra (34,3%); además, el 43,5% fueron profesionales nombrados y el 56,5% fueron CAS.

Se identificó un nivel regular del 50%, deficiente del 49,1% y bueno del 0,9% con respecto al clima organizacional del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza.

Se identificó un nivel deficiente del 42,6%, regular del 56,5% y bueno del 0,9% en la SL del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza

No hubo influencia de las recompensas en la SL del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024; pues se obtuvo un Sig. de $0,916 > 0,05$.

Se tuvo influencia significativa del afecto en la SL del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024; pues se obtuvo un Sig. de $0,000 < 0,01$, con una fuerza causal de 18,5% según Nagelkerke.

Se tuvo influencia significativa del apoyo en la SL del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024; pues se obtuvo un Sig. de $0,000 < 0,01$, con una fuerza causal de 41,7% según Nagelkerke.

Se tuvo influencia significativa de los estándares en la SL del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024; pues se obtuvo un Sig. de $0,000 < 0,01$, con una fuerza causal de 29,5% según Nagelkerke.

No hubo influencia de la identidad en la SL del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024; pues se obtuvo un Sig. de $0,061 > 0,05$.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente del centro de salud que implemente un programa de desarrollo de liderazgo para los supervisores y jefes de cada área. Esto ayudará a mejorar las habilidades de comunicación, resolución de problemas y toma de decisiones, lo que a su vez fomentará un CO más positivo y de apoyo.

Se sugiere al jefe de departamento de recursos humanos que diseñe e implemente un sistema de reconocimiento y recompensa para el personal. Esto puede incluir bonos, ascensos o simplemente reconocimiento público por un buen desempeño. Esto ayudará a mejorar la moral y el compromiso de los empleados.

Se recomienda a los encargados de cada área que organicen sesiones de retroalimentación y discusión abierta con el personal. Esto permitirá a los empleados expresar sus preocupaciones y sugerencias, lo que a su vez ayudará a mejorar los estándares y el apoyo en el clima organizacional.

Se sugiere al gerente y al jefe de departamento de recursos humanos que implemente programas de desarrollo profesional y de habilidades para el personal. Esto no solo mejorará sus capacidades, sino que también les dará un sentido de crecimiento y desarrollo, lo que a su vez aumentará su satisfacción laboral.

Se recomienda a los jefes de área del centro de salud que organicen actividades y eventos sociales para fomentar la interacción y el compañerismo entre los empleados. Esto ayudará a mejorar el afecto y el apoyo en el clima organizacional, lo que a su vez se traducirá en una mayor satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Alcántara, H. y Velásquez, C. (2004). *Administración de sistemas de información*. Universidad Nacional Autónoma de México. https://www.google.com.pe/books/edition/Administracion_de_sistemas_de_informacio/YRD4zu0dkDQC?hl=es&gbpv=0
- Alegre, A., Safont Llorens, A. y Suárez Álvarez, J. (2021). Satisfacción laboral y salud mental en profesionales sanitarios durante la COVID-19. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 37(1), 13-24. <https://doi.org/10.5093/jwop2021a3>
- Arancibia, K. (2023). *Determinación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Concepción, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio UC. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/13007>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1ª Ed.). Enfoques Consulting EIRL.
- Bastos (2021). *Clima organizacional*. Saint Paul Editora. https://www.google.com.pe/books/edition/Clima_organizacional/ZnBKEAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Belias, D. & Koustelios, A. (2014). Organizational Culture and Job Satisfaction: A Review. *International Review of Management and Marketing*, 4(2), 132-149. <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/805>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/56799.pdf>
- Cañón, R. C., y Galeano, G. (2011). Factores laborales psicosociales y calidad de vida laboral de los empleados de una organización de salud de nivel III en Bogotá (Colombia). *Revista Ciencias de la Salud*, 9(1), 19-38. <https://revistas.urosario.edu.co/index.php/revsalud/article/view/1578>
- Castellanos Martínez, J. F. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona*. Editorial Académica Española. https://www.google.com.pe/books/edition/Diagn%C3%B3stico_del_clima_organizacional/QD2QMQEACAAJ?hl=es

- Chiang Vega, M., Martín Rodrigo, M. J., Núñez Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas (Publicaciones).
https://www.google.com.pe/books/edition/Relaciones_entre_el_clima_organizacional/v_sFY1XRFaIC?hl=es&gbpv=0
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones* (3ª ed.). McGraw-Hill Interamericana.
- Condori, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Curso Taller.
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS, 2016). *Pautas éticas internacionales para la investigación relacionada con la salud con seres humanos*. https://cioms.ch/wp-content/uploads/2017/12/CIOMS-EthicalGuideline_SP_INTERIOR-FINAL.pdf
- Cranny, C. J., Smith, P. C., & Stone, E. F. (1992). *Job satisfaction: How people feel about their 35cie and how it affects their performance*. Lexington Books.
- Dargahi, H., & Sharifi, H. (2020). Job Satisfaction among Clinical Nurses: A Questionnaire Survey. *Acta Medica Iranica*, 58(8), 399-405.
<https://acta.tums.ac.ir/index.php/acta/article/view/10451>
- De la Cruz, L. y Miranda, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Agora*, 8(2), 47-52. <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Gershon, R. R., Stone, P. W., Bakken, S., & Larson, E. (2004). Measurement of organizational culture and climate in healthcare. *Journal of Nursing Administration*, 34(1), 33-40. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/14717288/>
- Hayati, D., Charkhabi, M., & Naami, A. (2014). The relationship between transformational leadership and 35cie engagement in governmental hospitals nurses: a survey study. *Springerplus*, 3(1), 1-7.
<https://springerplus.springeropen.com/articles/10.1186/2193-1801-3-25>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de investigación: Las Rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Interamericana.
- Hernando, C., Santos, L., Silva, M. y Rodríguez, M. E. (2008). *Las relaciones humanas en la empresa*. Ediciones Paraninfo, S.A.
https://www.google.com.pe/books/edition/Las_relaciones_humanas_en_la_empresa/GtBZ8Ci5CykC?hl=es&gbpv=0

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to 36cie* (2ª ed.). John Wiley & Sons.
- Huber, D. (2019). *Gestión de los cuidados enfermeros y liderazgo*. Elsevier Health Sciences.
https://www.google.com.pe/books/edition/Gesti%C3%B3n_de_los_cuidados_enfermeros_y_li/A9CwDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Huerta-Riveros, P. C., & Pedraja-Rejas, L. M. (2019). Desafíos de la gestión del talento humano para el desarrollo organizacional en el sector salud pública. *Interciencia*, 44(4), 215-221.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442019000400215
- Instituto Nacional de Salud de Perú (INS, 2022). *Estudio sobre Clima Organizacional en Hospitales Públicos*.
- Leyva, J., Aguirre, G. y Martínez, P. (2012). *Clima Organizacional*. Editorial Academica Espanola.
- Litwin, G. H., & Stringer, R. A. (1968). *Motivation and Organizational Climate*. Harvard Business School Press.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1343). Rand McNally.
- Locke, J. (1976). *Political Writings*. Hackett Publishing Company, Incorporated.
https://www.google.com.pe/books/edition/Locke_Political_Writings/s8tgDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Lohr, S. (2020). *Desing and Analysis* (3ª Ed.). CRC Press.
- López Montesinos, M. J. (1998). *Administrar en enfermería, hoy*. Editum. Ediciones de la Universidad de Murcia.
https://www.google.com.pe/books/edition/Administrar_en_enfermer%C3%ADa_hoy/ZYVjDK6LqH4C?hl=es&gbpv=0
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Centro Editorial, Universidad del Rosario.
https://www.google.com.pe/books/edition/Clima_organizacional_en_Colombia/qipFxpVbK1AC?hl=es&gbpv=0

- Ministerio de Salud (2021). *Encuesta Nacional de Satisfacción Laboral en el Sector Salud*.
- Ministerio de Salud (2020). *Análisis de rotación de personal en el sector salud*.
- Mishima, M. (2024). *El 34% de los trabajadores de América Latina cambiaría de empleo en 2024*. https://www.ey.com/es_pe/news/2024/01/cambio-de-empleo-america-latina
- Organización Mundial de la Salud (2022). *La salud mental en el trabajo*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
- Organización Mundial de la Salud (2022). *Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios*. <https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>
- Organización Panamericana de la Salud (2021). *Salud de los trabajadores*. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- RPP (2023). *Solo 3 de cada 10 trabajadores están satisfechos con su sueldo*. <https://rpp.pe/economia/economia/solo-tres-de-cada-10-trabajadores-esta-satisfecho-con-su-sueldo-noticia-1506114?ref=rpp>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Education. https://www.google.com.pe/books/edition/Comportamiento_organizacional/OWBokj2RqBYC?hl=es&gbpv=0
- Rousseau, J. (1988). *The Indispensable Rousseau*. Quartet Books. [https://www.google.com.pe/books/edition/The_Indispensable_Rousseau/QpORAAAAIAAJ?hl=es&gbpv=0&bsq=Rousseau,%201988\)](https://www.google.com.pe/books/edition/The_Indispensable_Rousseau/QpORAAAAIAAJ?hl=es&gbpv=0&bsq=Rousseau,%201988)).
- Ruiz, M. (2019). *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11869/1/T-UCSG-POS-MGSS-160.pdf>
- Salazar, A., Acosta, C., Santes, M. y Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 274-283. <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v17n3/2395-8421-eu-17-03-273.pdf>

- Sánchez, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51227>
- Schneider, B. (1975). Organizational Climates: An Essay. *Personnel Psychology*, 28(4), 447-479. <https://psycnet.apa.org/record/1976-22564-001>
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. SAGE Publications. <https://books.google.com.ec/books?id=RrNXCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Tamayo Saborit, M., Traba Ravelo, Y. y Núñez A., M. (2011). *Procedimiento Para Gestionar El Clima Organizacional*. Editorial Academica Espanola. https://www.google.com.pe/books/edition/Procedimiento_Para_Gestionar_El_Clima_Or/QbiXpwAACAAJ?hl=es
- Tanchiva, E. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la unidad ejecutora 401 salud del alto mayo, departamento de San Martín* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10680/Escudero%20Tanchiva%20Luis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Topa, E., Moriano, A., Laguía, A., García-Ael, C. y Molero, F. (2022). *Psicología de las Organizaciones*. Editorial Sanz y Torres, S.L. https://www.google.com.pe/books/edition/Psicolog%C3%ADa_de_las_Organizaciones/8Cx1EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Törnroos, M., Elovainio, M., Hintsala, T., Hintsanen, M., Pulkki-Råback, L., Jokela, M., & Keltikangas-Järvinen, L. (2019). *Personality traits as predictors of job satisfaction and turnover intention in the healthcare sector*. *PloS one*, 14(9), e0222095. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0222095>
- Torres, Z., Torres, H., Rojas, J., Ramírez, J., Rodríguez, N., Meza, E., Pineda, D., Pedroza, O., Gutiérrez, L., Navarro, J., Zamora, A., Yarto, M., Menéndez, F., Vázquez, S., Torres, A., García, L., Cabrera, J., Correa, F., Gómez, R., Cardos, E. (2014). *Administración de Proyectos*. Grupo Editorial Patria. https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_de_Proyectos/r9jhBAAAQBAJ?hl=es&gbpv=0

- Viladot Presas, M. À. (2012). *Comunicación y grupos sociales*. Editorial UOC.
https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicaci%C3%B3n_y_grupos_sociales/YvzppVSRa1kC?hl=es&gbpv=0
- Zambrano, G. y Zambrano, L. (2022). Job satisfaction and its relationship with the organizational climate of teaching staff. *Podium*, 42(1), 151-168,
<http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/podium/n42/2588-0969-podium-42-151.pdf>
- Zerbini, G., Ebigbo, A., Reicherts, P., Kunz, M., & Messman, H. (2020). Psychosocial burden of healthcare professionals in times of COVID-19 – a survey conducted at the University Hospital Augsburg. *German medical*, 39(18), 34-44.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7314868/>
- Zúñiga, S. (2023). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un puesto y centro de salud público Jicamarca, Lima 2023* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
Repositorio UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126889/Zu%c3%b1iga_VSL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	La forma en que los trabajadores perciben y dan sentido a estos elementos configura el clima organizacional, el cual incide de manera significativa en la satisfacción, el compromiso y la productividad de los miembros de la organización (Rousseau, 1988).	El clima organizacional presentó 20 ítems, con una escala ordinal que osciló del 1 al 5. Siendo un cuestionario ya validado por expertos y adaptado por Zúñiga (2023).	Recompensas	Nivel de recompensas. Número de recompensas. Personas recompensadas.	Ordinal (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre Baremo 20 – 44 Deficiente 45 – 72 Regular 73 – 100 Bueno
			Afecto	Ambiente de la organización. Amigabilidad entre colaboradores.	
			Apoyo	Apoyo brindado. Nivel de confianza.	
			Estándares	Estándares del desempeño.	
			Identidad	Nivel de identificación.	
Satisfacción laboral	Es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre sus experiencias en el ámbito	La satisfacción laboral presentó 12 ítems, con una escala ordinal que osciló del 1 al 5. Siendo un cuestionario	Satisfacción extrínseca	Salario, ascensos, reconocimiento. Condiciones de trabajo como horario, beneficios, instalaciones. Relación con los superiores y compañeros de trabajo.	Ordinal (Likert) 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces

	<p>laboral. Es decir, se trata de una evaluación personal y afectiva que el empleado realiza sobre diferentes aspectos de su trabajo, como las tareas que desempeña, las condiciones de trabajo, las relaciones con compañeros y supervisores, las oportunidades de desarrollo, entre otros (Locke, 1976).</p>	<p>ya validado por expertos y adaptado por Zúñiga (2023).</p>	<p>Satisfacción intrínseca</p>	<p>Sentido de logro y realización personal. Autonomía y control sobre el propio trabajo. Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Disfrute y significado de las tareas realizadas. Sentimiento de contribución a un propósito mayor.</p>	<p>4. Casi siempre 5. Siempre</p> <p>Baremo 12 – 26 Deficiente 27 – 43 Regular 44 – 60 Bueno</p>
--	--	---	--------------------------------	--	--

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

2.1. Instrumentos: Cuestionarios

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial
de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Rousseau (1988) adaptado por Pedraza (2020). Adaptación de Zúñiga (2023)

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

DATOS GENERALES:

- Edad: _____
- Sexo: _____
- Cargo: _____
- Modalidad de contrato: _____

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Recompensas	5	4	3	2	1
El centro o puesto de salud cuenta con un sistema o estructura para recompensas y promoción.					
Los estímulos y recompensas ofrecidas son mayores a las críticas y llamadas de atención.					
Los colaboradores poseen recompensas en base a su trabajo.					
Existe una gran cantidad de recompensas en el puesto o centro de salud.					
Dimensión 2: Afecto					
Las recompensas y reconocimientos por desempeñar un buen trabajo son en gran cantidad.					
El ambiente es acogedor y agradable.					
El ambiente es fácil y relajado.					
Los colaboradores son amistosos.					
Los colaboradores son empáticos.					
Los jefes son amistosos y fáciles de llegar.					
Dimensión 3: Apoyo					

Los jefes brindan apoyo al cometer errores.					
Los jefes conocen las aspiraciones y propósitos de los colaboradores.					
Existe confianza entre los colaboradores.					
Los jefes conocen las necesidades de los colaboradores.					
Los jefes y compañeros brindan apoyo cuando se afrontan situaciones difíciles.					
Dimensión :4 Estándares					
Los estándares de desempeños son altos.					
Los jefes promueven la mejora continua.					
Los jefes promueven la presión.					
Dimensión 5: Identidad					
Me siento orgulloso de ser parte de la institución.					
Me siento parte de la institución.					

Criterios de medición de la variable clima organizacional

Variable y dimensiones	Ítems	Puntaje	Categorías
Clima organizacional	1 – 20	20 – 44	Deficiente
		45 – 72	Regular
		73 – 100	Bueno
Recompensas	1 – 4	4 – 8	Deficiente
		9 – 14	Regular
		15 – 20	Bueno
Afecto	5 – 10	6 – 12	Deficiente
		13 – 21	Regular
		22 – 30	Bueno
Apoyo	11 – 15	5 – 9	Deficiente
		10 – 17	Regular
		18 – 25	Bueno
Estándares	16 – 18	3 – 5	Deficiente
		6 – 10	Regular
		11 – 15	Bueno
Identidad	19 – 20	2 – 4	Deficiente
		5 – 7	Regular
		8 – 10	Bueno

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un
Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Locke (1976) adaptado por Warr et al. (1979). Adaptación de Zúñiga (2023)

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE

DATOS GENERALES:

- Edad: _____
- Sexo: _____
- Cargo: _____
- Modalidad de contrato: _____

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Satisfacción Extrínseca	5	4	3	2	1
Mi salario actual es justo y acorde a mi desempeño.					
Tengo oportunidades claras de ascenso y desarrollo en mi trabajo.					
Mis superiores me brindan el reconocimiento y retroalimentación que merezco.					
Cuento con las herramientas, instalaciones y condiciones de trabajo adecuadas.					
Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo.					
Estoy satisfecho con el horario y beneficios que me ofrece el centro de salud.					
Dimensión : 2 Satisfacción Intrínseca	5	4	3	2	1
Siento que mi trabajo tiene un propósito y contribuye de manera significativa.					
Tengo suficiente autonomía y control sobre cómo realizo mi trabajo.					
Mi trabajo me permite crecer y desarrollarme profesionalmente.					
Disfruto y encuentro significado en las tareas que realizo.					

Siento un fuerte sentido de logro y realización personal en mi trabajo.					
Tengo oportunidades para desarrollar mis habilidades y crecer en mi profesión.					

Criterios de medición de la variable satisfacción laboral


Variable y dimensiones	Ítems	Puntaje	Categorías
Satisfacción laboral	1 – 12	12 – 26	Deficiente
		27 – 43	Regular
		44 – 60	Bueno
Satisfacción extrínseca	1 – 6	6 – 12	Deficiente
		13 – 21	Regular
		22 – 30	Bueno
Satisfacción intrínseca	7 – 12	6 – 12	Deficiente
		13 – 21	Regular
		22 – 30	Bueno

Anexo 3. Ficha técnica de validación de instrumentos

3.1. Ficha técnica de validación del instrumento de clima organizacional

Título:	CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL																							
Autor:	Rousseau (1988) adaptado por Pedraza (2020). Adaptación de Zúñiga (2023)																							
Año:	2024																							
Aplicación	Dirigido al personal asistencial.																							
Bases teóricas	La forma en que los trabajadores perciben y dan sentido a estos elementos configura el clima organizacional, el cual incide de manera significativa en la satisfacción, el compromiso y la productividad de los miembros de la organización (Rousseau, 1988).																							
Versión	Original de Rousseau (1988) adaptado por Pedraza (2020). Adaptación de Zúñiga (2023).																							
Sujetos de aplicación	Dirigido al personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza.																							
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona																							
Duración	15 a 20 minutos																							
Normas de puntuación	Se aplica escala de Likert con 5 alternativas de respuestas. Aplica también herramientas de tamizaje para distribución del puntaje en categorías (bueno, regular, deficiente).																							
Campos de aplicación	Un Centro de salud I-4. La Esperanza.																							
Validez	Se sustenta en los criterios de Rousseau (1988) adaptado por Pedraza (2020). Adaptación de Zúñiga (2023). La aplicación de este cuestionario se recomienda a nivel internacional.																							
Confiabilidad	<p>Se aplicó una prueba piloto en 20 profesionales asistenciales. Encontrando:</p> <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Alfa de Cronbach basada en elementos estándar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Clima organizacional</td> <td style="text-align: center;">,869</td> <td style="text-align: center;">,845</td> </tr> <tr> <td>Recompensas</td> <td style="text-align: center;">,814</td> <td style="text-align: center;">,805</td> </tr> <tr> <td>Afecto</td> <td style="text-align: center;">,867</td> <td style="text-align: center;">,843</td> </tr> <tr> <td>Apoyo</td> <td style="text-align: center;">,893</td> <td style="text-align: center;">,867</td> </tr> <tr> <td>Estándares</td> <td style="text-align: center;">,813</td> <td style="text-align: center;">,834</td> </tr> <tr> <td>Identidad</td> <td style="text-align: center;">,842</td> <td style="text-align: center;">,817</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las correlaciones generales y específicas fueron mayores de ,450 y ningún coeficiente Alfa de Cronbach si el elemento es retirado, sobrepasa sus valores de referencia.</p>				Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estándar	Clima organizacional	,869	,845	Recompensas	,814	,805	Afecto	,867	,843	Apoyo	,893	,867	Estándares	,813	,834	Identidad	,842	,817
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estándar																						
Clima organizacional	,869	,845																						
Recompensas	,814	,805																						
Afecto	,867	,843																						
Apoyo	,893	,867																						
Estándares	,813	,834																						
Identidad	,842	,817																						
Conclusión	Visto los resultados de la prueba piloto, se concluye que el Cuestionario es apto para aplicarse en el presente estudio.																							
Categorías	Medición	Clima organizacional																						
		Bueno	Regular																					
		Deficiente																						
	General	100-73	72-45																					
	Recompensas	20-15	14-9																					
	Afecto	30-22	21-13																					
	Apoyo	25-18	17-10																					
	Estándares	15-11	10-6																					
	Identidad	10-8	7-5																					
		4-2																						

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Exilda Elena Peña Alvarado
Documento de identidad	02649885
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente
Número telefónico	955606492
Firma	 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD - 12012
Fecha	06/12 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Académica
Número telefónico	944629082
Firma	 Lic. CC. Adm. WILMER FERRÍN CASTILLO MÁRQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846
Fecha	19/11/2022


FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Raquel Silva Juárez
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gerencia empresarial
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente universitario investigador
Número telefónico	945023058
Firma	 Mg. Raquel Silva Juárez LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899
Fecha	22/11 / 2022

3.2. Ficha técnica de validación del instrumento de satisfacción laboral

Título:	CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL																		
Autor:	Locke (1976) adaptado por Warr et al. (1979). Adaptación de Zúñiga (2023)																		
Año:	2024																		
Aplicación	Dirigido al personal asistencial.																		
Bases teóricas	Es un estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva que tiene el trabajador sobre sus experiencias en el ámbito laboral. Es decir, se trata de una evaluación personal y afectiva que el empleado realiza sobre diferentes aspectos de su trabajo, como las tareas que desempeña, las condiciones de trabajo, las relaciones con compañeros y supervisores, las oportunidades de desarrollo, entre otros (Locke, 1976).																		
Versión	Original de Locke (1976) adaptado por Warr et al. (1979). Adaptación de Zúñiga (2023).																		
Sujetos de aplicación	Dirigido al personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza.																		
Tipo de administración	Encuesta con abordaje persona a persona																		
Duración	15 a 20 minutos																		
Normas de puntuación	Se aplica escala de Likert con 5 alternativas de respuestas. Aplica también herramientas de tamizaje para distribución del puntaje en categorías (bueno, regular, deficiente).																		
Campos de aplicación	Un Centro de salud I-4. La Esperanza.																		
Validez	Se sustenta en los criterios de Locke (1976) adaptado por Warr et al. (1979). Adaptación de Zúñiga (2023). La aplicación de este cuestionario se recomienda a nivel internacional.																		
Confiabilidad	<p>Se aplicó una prueba piloto en 20 profesionales asistenciales. Encontrando:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 30%; text-align: center;">Alfa de Cronbach</th> <th style="width: 30%; text-align: center;">Alfa de Cronbach basada en elementos estándar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Satisfacción laboral</td> <td style="text-align: center;">,779</td> <td style="text-align: center;">,764</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción extrínseca</td> <td style="text-align: center;">,752</td> <td style="text-align: center;">,743</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción intrínseca</td> <td style="text-align: center;">,793</td> <td style="text-align: center;">,770</td> </tr> </tbody> </table> <p>Las correlaciones generales y específicas fueron mayores de ,450 y ningún coeficiente Alfa de Cronbach si el elemento es retirado, sobrepasa sus valores de referencia.</p>				Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estándar	Satisfacción laboral	,779	,764	Satisfacción extrínseca	,752	,743	Satisfacción intrínseca	,793	,770				
	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estándar																	
Satisfacción laboral	,779	,764																	
Satisfacción extrínseca	,752	,743																	
Satisfacción intrínseca	,793	,770																	
Conclusión	Visto los resultados de la prueba piloto, se concluye que el Cuestionario es apto para aplicarse en el presente estudio.																		
Categorías	<p>Medición</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;"></th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Bueno</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Regular</th> <th style="width: 20%; text-align: center;">Deficiente</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>General</td> <td style="text-align: center;">60-44</td> <td style="text-align: center;">43-27</td> <td style="text-align: center;">26-12</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción extrínseca</td> <td style="text-align: center;">30-22</td> <td style="text-align: center;">21-13</td> <td style="text-align: center;">12-6</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción intrínseca</td> <td style="text-align: center;">30-22</td> <td style="text-align: center;">21-13</td> <td style="text-align: center;">12-6</td> </tr> </tbody> </table>		Bueno	Regular	Deficiente	General	60-44	43-27	26-12	Satisfacción extrínseca	30-22	21-13	12-6	Satisfacción intrínseca	30-22	21-13	12-6	Satisfacción laboral	
	Bueno	Regular	Deficiente																
General	60-44	43-27	26-12																
Satisfacción extrínseca	30-22	21-13	12-6																
Satisfacción intrínseca	30-22	21-13	12-6																

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE
EXPERTO**

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable de satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Exilda Elena Peña Alvarado
Documento de identidad	02649885
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente
Número telefónico	955606492
Firma	 Mg. Exilda Elena Peña Alvarado LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GLAD - 12812
Fecha	06 /12 / 2022

**FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE
EXPERTO**

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable de satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag. Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Académica
Número telefónico	944629082
Firma	 Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846
Fecha	19/11/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable de satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Raquel Silva Juárez
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	Más de 15 años de experiencia
Máximo Grado Académico	Magister en gerencia empresarial
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente Universitario Investigador
Número telefónico	945023058
Firma	 <hr style="width: 100px; margin: 0 auto;"/> Mg. Raquel Silva Juárez L.C. EN CERCAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899
Fecha	22 /11 / 2022

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

4.1. Resultados del análisis de consistencia interna de clima organizacional

Confiabilidad del cuestionario clima organizacional:

Resumen del procedimiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	22

Ítem	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1	55.87	124.92	0.58	0.46	0.864
2	56.01	124.86	0.61	0.49	0.863
3	55.93	125.12	0.55	0.41	0.865
4	55.83	125.04	0.60	0.48	0.863
5	55.89	124.76	0.62	0.50	0.863
6	56.04	125.01	0.57	0.44	0.864
7	55.91	124.85	0.59	0.47	0.864
8	55.87	124.92	0.58	0.46	0.864
9	55.95	125.08	0.56	0.42	0.865
10	55.92	124.99	0.58	0.45	0.864
11	55.99	124.94	0.60	0.48	0.863
12	56.01	125.23	0.53	0.39	0.866
13	55.96	124.97	0.57	0.44	0.864
14	55.88	124.88	0.59	0.47	0.864
15	55.94	125.03	0.57	0.44	0.864
16	55.92	124.91	0.59	0.46	0.864
17	55.90	124.93	0.58	0.46	0.864
18	55.97	125.05	0.56	0.42	0.865
19	55.93	124.97	0.57	0.44	0.864
20	55.88	124.89	0.59	0.47	0.864
21	55.91	125.00	0.57	0.44	0.864
22	55.94	125.08	0.55	0.41	0.865

Los valores fueron altos para cada ítem del cuestionario, por lo tanto, se procederá a aplicar el cuestionario a la muestra de la investigación.

Data piloto (20 participantes):

Variable independiente: Clima organizacional

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20	i21	i22
1	1	1	1	2	3	1	4	2	3	3	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1	1	1
2	1	1	3	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	4	1	1
3	1	4	1	5	5	3	4	1	4	3	4	3	2	2	1	4	1	1	1	3	1	1
4	1	1	3	1	3	4	1	1	3	1	1	1	1	2	2	5	5	3	4	1	4	3
5	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	1	2	1	1	3	4	1	1	3	1
6	1	1	2	2	4	3	1	2	1	1	2	3	1	3	1	2	1	2	3	3	4	5
7	5	1	5	2	2	5	1	2	1	1	3	1	4	1	2	2	4	3	1	2	1	1
8	1	1	1	3	4	5	1	1	2	1	2	2	3	3	4	2	2	5	1	2	1	1
9	1	1	1	1	1	1	3	4	2	1	1	4	1	1	4	3	4	5	1	1	2	1
10	1	1	5	1	4	1	2	1	3	2	1	1	4	1	1	1	1	1	3	4	2	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	4	1	1	1	3	1	1
12	1	4	4	1	4	1	4	1	1	1	1	5	5	3	1	5	5	3	4	1	4	3
13	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2	1	3	4	1	1	3	1
14	1	1	5	1	1	1	2	3	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	3
15	1	1	1	2	1	1	2	1	3	4	4	3	2	2	1	2	4	3	1	2	1	1
16	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	2	1	2	2	5	1	2	1	1
17	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	5	1	1	2	1
18	2	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	1	1	4	1	4	1	1	1
19	1	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	3
20	1	1	1	4	1	4	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1	2	3	3	4

4.2. Resultados del análisis de consistencia interna de satisfacción laboral

Confiabilidad del cuestionario satisfacción laboral:

Resumen del procedimiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	0
	Total	20	100,0

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.779	12

Ítem	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1	39.83	54.43	0.62	0.50	0.872
2	39.92	54.32	0.65	0.54	0.869
3	39.87	54.62	0.58	0.45	0.875
4	39.79	54.51	0.63	0.52	0.871
5	39.85	54.26	0.66	0.55	0.868
6	40.00	54.47	0.60	0.48	0.873
7	39.87	54.35	0.62	0.51	0.872
8	39.83	54.43	0.62	0.50	0.872
9	39.91	54.57	0.59	0.46	0.874
10	39.88	54.45	0.61	0.49	0.872
11	39.95	54.40	0.63	0.52	0.871
12	39.92	54.72	0.55	0.42	0.877

Los valores fueron altos para cada ítem del cuestionario, por lo tanto, se procederá a aplicar el cuestionario a la muestra de la investigación.

Data piloto (20 participantes):

Variable dependiente: Satisfacción laboral

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	4	1
2	1	1	1	1	3	4	1	1	1	1	5	5
3	3	4	1	1	1	3	1	1	1	3	1	3
4	1	5	5	3	4	1	4	3	4	1	1	1
5	3	1	3	4	1	1	3	1	1	2	2	4
6	1	1	1	1	1	2	3	3	1	5	2	2
7	2	2	4	3	1	2	1	1	2	1	3	4
8	5	2	2	5	1	2	1	1	3	1	1	1
9	1	3	4	5	1	1	2	1	2	5	1	4
10	1	1	3	1	3	4	2	1	1	1	2	4
11	3	4	1	1	1	3	1	1	1	4	1	4
12	1	5	5	3	4	1	4	3	4	1	1	2
13	3	1	3	4	1	1	3	1	1	5	1	1
14	1	1	1	1	1	2	3	3	1	3	1	1
15	2	2	4	3	1	2	1	1	2	1	4	4
16	5	2	2	5	1	2	1	1	3	1	3	1
17	1	3	4	5	1	1	2	1	2	1	1	5
18	4	1	3	1	4	3	4	4	1	3	1	1
19	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2
20	5	1	1	1	2	3	3	4	1	3	1	1

ANEXO 5. Carta de consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación:

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024.

Investigador (a) (es): Guerra Loloy, Bertilda.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024", cuyo objetivo es Evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Centro de salud Wichanzaos.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Los resultados podrán ser la partida para emprender acciones de mejora que permitan mantener al personal asistencial satisfecho y comprometido con el trabajo que realizan. Además, un clima organizacional saludable puede tener un impacto positivo en el bienestar y la calidad de vida del personal, lo cual se refleja en una mejor atención al paciente y una mayor satisfacción de la comunidad con los servicios del centro de salud.

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

Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en el ambiente de la institución Centro de salud Wichanzaos. 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 índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) Guerra Loloy, Bertilda email: GBGUERRAG@ucvvirtual.edu.pe y asesor Miryam Griselda Lora Loza email: mloral@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Firma(s):

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

Anexo 6. Reporte de similitud en software turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=2423781016&s=18&lang=es&ro=103&u=1060132488

feedback studio BERTILDA GUERRA LOLOY Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024 /100 < 2 de 35 >

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

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024

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

AUTORA:
Guerra Lolo, Bertilda (orcid.org/0009-0008-3360-3269)

ASESORAS:
Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (orcid.org/0000-0001-5089-1314)
Dra. Cruzado Vallejos, María Peregrina (orcid.org/0000-0001-7808-4711)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

TRUJILLO — PERÚ
2024

Resumen de coincidencias X

20%

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida.. Trabajo del estudiante	7%
2	docs.google.com Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.slideshare.net Fuente de Internet	1%
6	Entregado a Universida.. Trabajo del estudiante	1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	www.thebtf.com Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unjpsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	<1%
11	www.liberal-internation.. Fuente de Internet	<1%

Página: 1 de 35 Número de palabras: 10198 Versión solo texto del informe | Alta resolución Activado 17°C Mayorm. nubla... 09:27 p.m. 09/08/2024

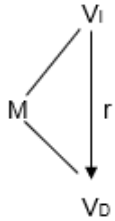
ANEXO 7. Análisis complementario

7.1. Diseño de investigación

Simbólicamente, el diseño tiene la siguiente forma:

Figura 1

Diseño de la investigación



Nota. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018)

Donde:

V_i : Clima organizacional (variable independiente).

V_D : Satisfacción laboral (variable dependiente).

M : Muestra.

R : Relación causal entre V_i y V_D

7.2. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.332	108	0.000	0.671	108	0.000
Recompensas	0.316	108	0.000	0.719	108	0.000
Afecto	0.418	108	0.000	0.645	108	0.000
Apoyo	0.397	108	0.000	0.676	108	0.000
Estándares	0.415	108	0.000	0.658	108	0.000
Identidad	0.288	108	0.000	0.773	108	0.000
satisfacción laboral	0.365	108	0.000	0.666	108	0.000

Al evaluar la prueba de Kolmogorov Smirnov (para muestras > a 50) se pudo conocer que la Sig. fue menor a 5%, considerándose los datos no paramétricos y siendo la razón del porque se usó Rho Spearman para el contraste de hipótesis.

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

8.1. Carta de presentación



**“AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE
JUNÍN Y AYACUCHO”**

Trujillo, 28 de mayo de 2024

CARTA N° 103-2024-UCV-VA-EPG-F01/J

M.C. Julio Contreras Quipan

Director Ejecutivo de la Red de Salud Trujillo

RED DE SALUD TRUJILLO (UTES N° 06 TRUJILLO ESTE)

PRESENTE. –

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y así mismo presentar a la estudiante **BERTILDA GUERRA LOLOY**, del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN CENTRO DE SALUD I-4. LA ESPERANZA, 2024”**, en el **Centro de Salud Materno Infantil Wichanza**, que pertenece a la Microred La Esperanza.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es evaluar la influencia del clima organizacional, en la satisfacción laboral del personal asistencial de un centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Atentamente. –



Mg. Ricardo Benites Aliaga
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo
Universidad César Vallejo

ADJUNTO:

- Instrumentos de recolección de datos.

8.2. Autorización del hospital



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024

"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA JEFE DE LA UNIDAD DE DESARROLLO INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N° 10741-2024, el Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo de la Universidad Cesar Vallejo; ha solicitado autorización para que la Srta. BERTILDA GUERRA LOLOY, alumna del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud; aplique el proyecto de investigación titulado "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE UN CENTRO DE SALUD I-4. LA ESPERANZA 2024"; En amparo de la Resolución Jefatural N° 1184-A-2024-UCV-VA-EPG-SLD1/J. El Comité de Investigación de la Red Trujillo ha APROBADO y AUTORIZADO su ejecución en el Centro de Salud Wichanza de la jurisdicción de la Red de Salud Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la Interesada para fines académicos, previo cumplimiento de los requisitos establecidos. Con el compromiso del Jefe del Establecimiento de salud, de brindar las facilidades para la ejecución del proyecto de investigación y la investigadora aplicar el proyecto con las exigencias éticas. Debiendo alcanzar el Informe de Tesis aprobado con los resultados de la investigación, al correo electrónico udiireddesaludtrujillo@gmail.com

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO "

TRUJILLO, 03 DE JULIO DEL 2024



REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UTES N° 06 TRUJILLO - ESTE
M.C. Jhonatan Contreras Quijano
DIRECTOR EJECUTIVO

REGION LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
UTES N° 06 TRUJILLO - ESTE
M.C. Betty Davalos Alvarado
JEFE DE UNIDAD DE DOCENCIA E INVESTIGACION

JCCQ/BDA/BDA
CC. Archivo

"Justicia por la Prosperidad"

Esquina de las Turquesas N° 390 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)

Pag. Webb: www.utes6trujillo.com.pe

Anexo 9. Matriz de consistencia

Título: Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024.							
Autor: Guerra Loloy, Bertilda.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>PE1.¿Qué caracterización presenta el perfil sociodemográfico del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza?</p> <p>OE2.¿Cuál es el nivel de clima organizacional y sus dimensiones del personal asistencial</p>	<p>Objetivo general: Evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>OE1.Caracterizar el perfil sociodemográfico del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza.</p> <p>OE2.Identificar el nivel de clima organizacional y sus dimensiones del personal asistencial</p>	<p>Hipótesis general: Ha. El clima organizacional influye positiva y significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza. Ho. El clima organizacional no influye positiva ni significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>HE4.Las dimensiones recompensas, afecto, apoyo, estándares e</p>	Variable 1 Clima organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles o rangos
			Recompensas	Nivel de recompensas. Número de recompensas. Personas recompensadas.	1-4	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Baremo 20 – 44 Deficiente 45 – 72 Regular 73 – 100 Bueno
			Afecto	Ambiente de la organización. Amigabilidad entre colaboradores.	5-10		
			Apoyo	Apoyo brindado. Nivel de confianza.	11-15		
			Estándares	Estándares del desempeño.	16-18		
Identidad	Nivel de identificación.	19-20					
			Variable 2 Satisfacción laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles o rangos

<p>de un Centro de salud I-4 de la Esperanza? OE3.¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral y sus dimensiones del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza? OE4.¿Cómo influye las dimensiones recompensas, afecto, apoyo, estándares e identidad del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza?</p>	<p>de un Centro de salud I-4 de la Esperanza. OE3.Identificar el nivel de la satisfacción laboral y sus dimensiones del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza. OE4.Establecer la influencia de las dimensiones recompensas, afecto, apoyo, estándares e identidad del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza.</p>	<p>identidad del clima organizacional influyen positiva y significativamente en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza.</p>	<p>Satisfacción extrínseca</p> <p>Satisfacción intrínseca</p>	<p>Salario, ascensos, reconocimiento. Condiciones de trabajo como horario, beneficios, instalaciones. Relación con los superiores y compañeros de trabajo.</p> <p>Sentido de logro y realización personal. Autonomía y control sobre el propio trabajo. Oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional. Disfrute y significado de las tareas realizadas. Sentimiento de contribución a un propósito mayor.</p>	<p>1-6</p> <p>7-12</p>	<p>1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>Baremo 12 – 26 Deficiente 27 – 43 Regular 44 – 60 Bueno</p>
---	--	---	---	---	------------------------	---	--

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR
<p>Tipo: Aplicada.</p> <p>Diseño: No experimental, causal-correlacional.</p> <p>Método: Hipotético-deductivo</p>	<p>Población y muestra: Como población muestral fueron 108 sujetos pertenecientes al personal asistencial del centro de salud I-4 de la Esperanza.</p> <p>Tipo de muestreo: No probabilístico por conveniencia.</p>	<p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario de escala Likert.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se empleó las tablas cruzadas.</p> <p>INFERENCIAL: Se empleó la prueba de la regresión ordinal, r^2 de Nagelkerke y prueba de correlación de Rho Spearman.</p>

Anexo 10. Otras evidencias

10.1. Evidencia del cuestionario virtual

Influencia del clima organizacio x +

e.com/forms/d/e/1FAIpQLSf98jibURPk8a6GKe_bDxywf6pn5668PQnq8jds4ain0SKycg/viewform

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024

Estimado(a),
se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

**1. NUNCA 2. CASI NUNCA 3. A VECES
4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE**

tamerce1102@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

Título de la investigación:

Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024.

Investigador (a) (es): Guerra Loloy, Bertilda.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4. La Esperanza, 2024", cuyo objetivo es Evaluar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de salud I-4 de la Esperanza, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio académico de maestría en gestión de los servicios de la salud, de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso del Centro de salud Wichanzaoc.

Describir el impacto del problema de la investigación.

10.2. Base de datos

N°	Clima organizacional																			
	recompensas				afecto						apoyo					estándares			identidad	
	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	5	2	3	2	3
2	1	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
3	1	2	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	3	2	1
4	3	3	1	1	2	2	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2
5	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3
6	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
9	3	3	1	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
10	5	2	3	3	3	5	2	3	2	2	5	2	2	1	3	1	3	1	2	3
11	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5
12	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3
13	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5
14	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	5	5
15	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	5	5
16	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	5	3	2
17	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
18	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5
19	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	5	5	5
20	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	5	5
21	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
22	1	3	1	1	3	5	5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	5	5
23	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	5
24	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2
25	3	2	2	3	2	5	5	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2	5	5
26	3	1	1	1	1	3	3	2	2	5	5	5	3	3	2	5	5	3	5	5
27	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
28	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	2	2	3
29	1	1	1	1	2	3	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2
30	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
31	2	2	2	3	2	5	3	2	2	5	5	3	2	2	2	2	5	3	5	5
32	1	1	1	1	1	2	2	3	3	5	2	1	2	2	3	2	2	2	5	5
33	3	5	2	3	3	2	5	1	5	5	2	2	1	3	5	2	5	1	2	5
34	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	5	2
35	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2	5	5
36	1	3	3	1	3	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2
37	1	1	1	2	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
38	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
39	1	1	1	2	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5	2	3
40	1	1	1	1	1	2	3	1	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3	1	1
41	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2	1	2
42	1	3	1	1	3	2	5	3	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3	2	3
43	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2	1	3	1	1	3	2	3	2	2	3
44	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1
45	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	3	1	2	1
46	3	1	2	2	1	3	1	2	2	5	2	2	3	2	2	1	5	2	2	1

47	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
48	1	3	1	1	2	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3
49	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	5
50	2	1	3	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
51	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	5	3	2	2	5
52	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	5
53	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	5	2	3	3	2	5	1	5	5
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2
55	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
56	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	3	1	2	2	2	1
57	5	2	2	1	3	1	3	1	2	3	1	1	1	2	2	3	1	3	3	2
58	2	3	3	3	3	3	3	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
59	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3	2	3
60	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	1	1	1	2	1	2	3	1	3	3
61	2	3	2	3	2	2	2	2	5	5	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3
62	3	2	3	3	3	3	3	2	5	5	1	3	1	1	3	1	5	3	3	2
63	1	1	1	1	2	2	1	5	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2
64	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2
65	2	2	2	3	2	3	2	2	5	5	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1
66	2	3	2	2	2	2	2	5	5	5	3	1	2	2	1	3	1	2	2	5
67	3	2	2	2	2	3	1	3	5	5	1	1	2	1	1	2	1	1	3	1
68	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2
69	2	2	2	1	3	3	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
70	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3
71	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	1	3	1	3	1	2	3	1	1	1
72	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2	5	2	2	2
73	5	5	5	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	1	1	1
74	2	5	5	2	1	2	1	1	1	5	3	5	2	5	5	5	5	1	2	1
75	2	5	5	1	3	1	1	3	1	2	3	2	3	2	2	5	5	2	1	2
76	5	3	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	3	3	2	5	5	1	3	1
77	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	1	2	2	1	5	3	2	3	2	1
78	2	3	5	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	1	1
79	2	5	3	3	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	5	3	3	2	2
80	3	2	5	1	1	2	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2	1	2
81	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1
82	3	2	2	3	2	2	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	3	1	2	1
83	3	1	2	2	1	3	1	2	2	5	2	2	3	2	2	1	5	2	2	1
84	1	1	2	1	1	3	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
85	1	3	1	1	2	3	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3
86	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2	3	2
87	2	1	3	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
88	3	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	3	2	5	3	2	2	2
89	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3
90	2	2	2	3	2	1	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	5
91	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2
92	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
93	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	1	1
94	5	2	2	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2
95	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2
96	3	1	3	1	3	2	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	3

97	5	5	5	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	1	3
98	2	3	2	3	2	2	2	2	5	5	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3
99	3	2	3	3	3	3	3	2	5	2	1	3	1	1	3	1	2	3	3	2
100	1	1	1	1	2	2	1	5	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	2
101	3	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2	1	2
102	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	1
103	2	3	1	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2	2	3
104	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	3	2
105	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2	3	3
106	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
107	1	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2
108	1	2	1	3	3	3	2	2	3	1	1	3	2	3	2	1	1	3	2	1

SATISFACCIÓN LABORAL:

N°	satisfacción extrínseca						satisfacción intrínseca					
	p1	p2	p3	p4	p3	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	5	2	3
2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
3	3	2	2	2	2	1	3	1	3	2	3	3
4	2	1	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2
3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3
6	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2
9	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2
10	2	3	2	2	5	2	2	1	3	1	3	1
11	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
12	3	2	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5
14	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2
13	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2
16	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	5
17	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	5
20	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
21	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2
22	5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
23	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
24	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2
23	5	2	3	2	3	2	3	2	3	5	3	2
26	3	2	2	5	5	5	3	3	2	5	5	3
27	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
28	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	5	2
29	2	2	3	5	3	2	2	2	2	2	2	2
30	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
31	3	2	2	5	5	3	2	2	2	2	5	3
32	2	3	3	5	2	1	2	2	3	2	2	2
33	5	1	5	5	2	2	1	3	5	2	5	1
34	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1
33	3	2	3	2	3	2	3	2	3	1	3	2
36	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2
37	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3
38	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
39	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	5
40	3	1	3	3	2	2	1	2	3	2	3	3
41	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	2	2
42	5	3	3	2	3	1	3	3	2	2	1	3
43	2	3	2	2	1	3	1	1	3	2	3	2
44	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	1
43	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	3	1
46	1	2	2	5	2	2	3	2	2	1	5	2
47	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2

48	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2
49	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2
30	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2
31	3	2	1	2	2	2	2	3	2	5	3	2
32	2	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3
33	3	2	2	2	3	5	2	3	3	2	5	1
34	3	3	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2
33	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
36	3	2	2	2	1	3	3	1	3	1	2	2
37	3	1	2	3	1	1	1	2	2	3	1	3
38	3	2	2	5	2	2	2	3	3	2	2	2
39	3	3	3	3	1	1	1	2	1	1	3	3
60	5	5	5	5	1	1	1	2	1	2	3	1
61	2	2	5	5	2	1	2	1	1	1	2	2
62	3	2	5	5	1	3	1	1	3	1	5	3
63	1	5	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3
64	3	3	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2
63	2	2	5	5	3	2	2	3	2	2	2	1
66	2	5	5	5	3	1	2	2	1	3	1	2
67	1	3	5	5	1	1	2	1	1	2	1	1
68	2	2	2	2	1	3	1	1	2	1	3	1
69	1	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	3
70	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1
71	3	3	2	2	1	3	1	3	1	2	3	1
72	2	1	1	3	2	3	3	3	2	2	5	2
73	2	1	2	3	1	2	3	2	3	3	3	1
74	1	1	1	5	3	5	2	5	5	5	5	1
73	1	3	1	2	3	2	3	2	2	5	5	2
76	2	1	3	3	3	2	3	3	2	5	5	1
77	3	2	2	1	1	2	2	1	5	3	2	3
78	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3
79	2	1	3	2	3	2	3	2	2	5	3	3
80	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	3	2
81	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	1
82	2	1	3	1	3	2	1	2	3	1	3	1
83	1	2	2	5	2	2	3	2	2	1	5	2
84	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2
83	3	1	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2
86	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	2
87	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2
88	1	2	1	2	1	2	2	3	2	5	3	2
89	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3
90	3	1	2	2	3	2	3	3	3	2	2	1
91	1	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2
92	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
93	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2
94	3	1	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3
93	3	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1
96	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1
97	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1

98	2	2	5	5	2	1	2	1	1	2	1	1
99	3	2	5	2	1	3	1	1	3	1	2	3
100	1	5	3	2	3	2	1	2	1	3	2	3
101	3	1	2	2	3	1	1	3	2	2	2	2
102	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1
103	2	3	1	2	3	1	2	2	1	3	1	2
104	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2
103	2	2	2	2	1	2	3	1	1	1	2	2
106	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	1
107	3	2	2	1	2	1	2	3	3	3	2	3
108	2	2	3	1	1	3	2	3	2	1	1	3