



Universidad César Vallejo

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

**Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de
salud de un centro clínico del distrito de Comas, Lima 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Valencia Garcia, Angela Lisseth (orcid.org/0009-0004-0883-5536)

ASESORAS:

Dra. Cuenca Robles, Nancy Elena (orcid.org/0000-0003-3538-2099)

Dra. Campana Añasco de Mejia, Teresa De Jesus (orcid.org/0000-0001-9970-3117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CUENCA ROBLES NANCY ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024", cuyo autor es VALENCIA GARCIA ANGELA LISSETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 02 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CUENCA ROBLES NANCY ELENA DNI: 08525952 ORCID: 0000-0003-3538-2099	Firmado electrónicamente por: NCUENCAR el 02- 08-2024 20:35:26

Código documento Trilce: TRI - 0845408



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALENCIA GARCIA ANGELA LISSETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 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
VALENCIA GARCIA ANGELA LISSETH DNI: 72566414 ORCID: 0009-0004-0883-5536	Firmado electrónicamente por: AVALENCIAGA el 17- 08-2024 12:45:09

Código documento Trilce: INV - 1735221

Dedicatoria

A mi familia, quienes me brindan siempre su apoyo, comprensión y ayuda a lo largo de mi vida.

Agradecimiento

A mis profesoras, gracias por su tiempo, por su apoyo y experiencia que me transmitieron para lograr este objetivo.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	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.....	17
III RESULTADOS	22
IV DISCUSIÓN	29
V CONCLUSIONES	34
VI RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	37
ANEXOS.....	46

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Clima organizacional.....</i>	22
Tabla 2 <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable Clima organizacional.....</i>	22
Tabla 3 <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Satisfacción laboral.....</i>	23
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral.....</i>	23
Tabla 5 <i>Análisis de la normalidad de la distribución poblacional de las variables de estudio.....</i>	24
Tabla 6 <i>Informe de ajuste de los modelos de la hipótesis general.....</i>	25
Tabla 7 <i>Prueba Pseudo R cuadrado de la hipótesis general</i>	25
Tabla 8 <i>Informe de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 1</i>	26
Tabla 9 <i>Prueba Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1</i>	26
Tabla 10 <i>Informe de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 2</i>	27
Tabla 11 <i>Prueba Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2</i>	27
Tabla 12 <i>Informe de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 3</i>	28
Tabla 13 <i>Prueba Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3.....</i>	28

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 <i>Diseño de estudio</i>	17
Figura 2 <i>Distribución porcentual de la variable Clima organizacional (anexo 7)</i> ..	84
Figura 3 <i>Distribución porcentual de las dimensiones de la variable Clima organizacional (anexo 7)</i>	84
Figura 4 <i>Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral (anexo 7)</i>	85
Figura 5 <i>Distribución porcentual de las dimensiones de la variable satisfacción laboral (anexo 7)</i>	85

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024. El trabajo aporta al ODS 3, que considera el progreso, la preparación y la conservación del personal de salud necesario, lo cual alude que, al tener un buen clima en la organización, propiciará a que el personal se sienta satisfecho en sus labores. El estudio ha tenido en cuenta un enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel explicativo y diseño no experimental. Se contó con la participación de 110 colaboradores (personal de salud) de un Centro Clínico en Comas. Los resultados descriptivos demostraron que un 50.9% del personal posee un nivel medio de clima organizacional y el 60% tiene un nivel medio de satisfacción laboral. Los resultados inferenciales demostraron un valor de $p=0.001$, lo cual indica que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de salud; en la prueba de Nagelkerke se alcanzó un 0.140. Concluyendo que existe un 14% de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud, es decir que una mejora o deterioro del clima organizacional influye en la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Potencial Humano, Diseño Organizacional, Cultura de la Organización.

Abstract

The objective of this study was to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of health personnel at a Clinical Center in the district of Comas, Lima 2024. The work contributes to SDG 3, which considers the progress, preparation and conservation of the necessary health personnel, which alludes to the fact that, by having a good climate in the organization, it will lead to the staff feeling satisfied in their work. The study has taken into account a quantitative approach, basic type, explanatory level and non-experimental design. 110 collaborators (health personnel) from a Clinical Center in Comas participated. The descriptive results showed that 50.9% of the staff has a medium level of organizational climate and 60% has a medium level of job satisfaction. The inferential results demonstrated a value of $p=0.001$, which indicates that the organizational climate influences the job satisfaction of health personnel; In the Nagelkerke test, 0.140 was reached. Concluding that there is a 14% influence of the organizational climate on the job satisfaction of health personnel, that is, an improvement or deterioration of the organizational climate influences job satisfaction.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Human Potential, Organizational Design, Organization Culture.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional (CO) y las actividades desempeñadas por los trabajadores; pueden desencadenar o incrementar un problema en la salud física y emocional, por ende, la protección, la tranquilidad, la salud y la complacencia del sujeto es trascendental para el personal y sus respectivos familiares; ya que genera productividad competitividad y sostenibilidad de una institución (Del Ángel et al., 2020). En los establecimientos del ámbito de la salud, el CO se convierte en un punto relevante en el desenvolvimiento del trabajador y en la calidad de servicio ofertada al paciente, y este está impactado por el proceder administrativo realizado por la autoridad de una institución; quien fija su responsabilidad, ejercicio y producción (Guerra et al., 2023); y relacionado a la satisfacción laboral (SL), que aparece a modo de una colectividad de emociones positivas que el personal de salud experimenta sobre las funciones del trabajo que realizan (Pedraza, 2020).

A nivel mundial, una entidad como Organización Mundial de la Salud, menciona que se exhibe 59,2 millones de personales sanitarios remunerados; existiendo 57 países que presentan una carencia de 2,4 millones de doctores y demás profesionales concernientes a la salud (Chávez et al., 2023), y de ellos, aproximadamente el 54% afirma no sentirse cómodo con el ambiente laboral; ya sea por desinterés (64%), por maltrato (14%), etc. (Infobae, 2019); según análisis realizados a nivel internacional se tiene un estudio realizado en México, donde se observó que el clima laboral necesita mejorar en un 56% (Del Ángel et al., 2020). Y en cuanto a la SL, distintos países desarrollados consideran una buena satisfacción respecto al entorno laboral (80%) (El Confidencial, 2022).

En cuanto a América Latina, la fuerza de trabajo de los profesionales de la salud simboliza aproximadamente un 60% (460 millones) de la comunidad (Organización Panamericana de la Salud [OPS], 2022), observándose aun un déficit de recurso humano que aborde los requerimientos de la población que desea atención óptima; adicional a ello, se resalta que para lograr el mayor rendimiento y producción del personal de salud amerita: circunstancias de trabajo seguras, saludables y gratas; así como, contextos de trabajo de manera justa (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2024), lo cual también se encuentra en proceso de desarrollo, y es importante indicar que el ambiente organizacional es trascendental

para el desempeño del personal; es así que en países como Ecuador, el 93.9% del personal de salud indica que el clima laboral es ineficiente (Carrión et al., 2022); sin embargo, se ha observado posiciones positivas en países como Chile y Brasil donde el 70% y 71% consideraron un buen clima laboral en el medio de trabajo de los centros de salud donde laboran (Araya y Medina, 2019; Carmo et al., 2022). Por otro lado, para el año 2020 se gestionaron varios estudios, sobre la SL percepción laboral lo cual oscila de buena a regular (39 a 32 %), y los países con peores valores son Venezuela (9,2%), Colombia (20,9%) Panamá (10,7%) (Raraz et al., 2021).

A nivel Nacional, Ojeda et al. (2021) hizo una investigación en un hospital Nacional Materno Perinatal en Perú, encontrando que el 69.9% percibe el clima laboral como poco saludable, esto muestra que la percepción de la estabilidad laboral en ciertos casos no es positiva, principalmente por las falencias que existen en las instituciones de salud y los desafíos, generando elevados porcentajes de insatisfacción (Organización Panamericana de la Salud, 2020); asimismo, respecto a SL Perú el 8.3% considera indicadores negativos (Mejía et al., 2022), esto debido a que se sienten fatigados por el lapso de trabajo que manejan (más de 12 horas) más del 55% o porque solo reciben un EPP por día de trabajo, arriesgándose constantemente a distintas infecciones; lo cual es un posible indicador de insatisfacción (Raraz et al., 2021).

En base a esto, el CO y la forma de gestión de complacencia del personal impera en las entidades de salud, principalmente en las predisposiciones, la conducta del personal y en su percepción, afectando la satisfacción interior de los trabajadores. A nivel institucional, donde se realizará el presente estudio, es frecuente observar que la situación del CO, no es muy favorable, visualizándose problemas correspondiente a la escases de personal que brinde servicios a usuarios cuyos padecimientos tengan complicaciones, a pesar que los jefes buscan salvaguardar a trabajadores vulnerables, el recurso humano tiene una gran carga laboral permanente, así como conflictos entre el mismo equipo de trabajo, los cuales se vienen suscitando a lo largo de este tiempo, y aún no han sido analizados de forma concreta; todo ello debido a los amplios tiempos de trabajo en circunstancias contraproducentes; a ello se agrega, el hecho de temer que puedan adquirir distintas infecciones que se presenten en el establecimiento por la

limitación de costos que permitan adquirir el equipo correcto para la toma o procesamiento de muestras, retraso de la remuneración; el trato y el poco liderazgo por parte de los encargados de servicio; lo cual conduce a la necesidad de evaluar el nivel del CO; y aunado a ello la SL del personal de salud; es menester resolver este análisis, dado que si no se obtiene un diagnóstico claro de la realidad, no se podrá tomar alternativas óptimas para perfeccionar el ambiente y seguirá existiendo desconocimiento sobre la situación actual del establecimiento.

Estamos encaminados a obtener los ODS vinculados con la salud, a pesar que el desarrollo ha sido heterogéneo, en diversas naciones, para ello, la presente investigación, puede aportar nuevos conocimientos para lograr avances impresionantes y así cumplir con el ODS 3, el cual radica en brindar una vida sana y difundir el beneplácito para cada etapa de vida. En nuestro país, las cifras nacionales encubren que algunos departamentos y colectividades están atrasándose.

Este centro presta servicios de salud contando con financiamiento de ESSALUD, bajo el cumplimiento del Aseguramiento Universal de la Salud (AUS). Ha sido registrada ante SUSALUD, el cual lo supervisa y cuenta con facultades sancionadoras según la Ley N° 29344.

Por lo tanto, esta investigación mediante su línea de acción, busca detectar los factores negativos que entorpecen en el cumplimiento de los objetivos específicos del ODS3, como el poco financiamiento y la aplicación de contratos, el progreso, la preparación y la conservación del personal de salud necesario, se puede elaborar planes que permitan superar todos estos factores que impactan la responsabilidad y producción del recurso humano. Teniendo al personal satisfecho, logramos la satisfacción del usuario.

En base a lo expuesto se genera la pregunta de investigación: ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024?, generándose los siguientes tres problemas específicos: ¿Cuál es la influencia del potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024?

La investigación es relevante y su justificación teórica viene por la contribución científica respecto a este fenómeno organizacional; los datos encontrados brindarán información importante contribuyendo con la construcción de nuevos aportes y contrastando con las teorías ya existentes, asimismo, se busca sociabilizar o difundir los datos encontrados convirtiendo el estudio en una base de referencia local y nacional al cual pueda acceder la comunidad científica y generar nuevas investigaciones trascendentales.

A nivel de la justificación práctica, dentro del contexto de la salud, el personal involucrado requiere un clima laboral conveniente que les genere una impresión de valor cuando efectúan su faena, en caso de identificar aspectos erróneos entre los resultados, se buscará la forma de obtener un CO favorable a través de estrategias correctivas para un óptimo desenvolvimiento del personal de la salud, entre los cuales se puede destacar: trabajo colectivo, interés por los usuarios, proveer trabajo, interacción y conversación entre pares, intervención en la toma de disposiciones, lazo usuario/profesional, entre otros; tratando que de esta manera se logre espacios saludables y una mejora en la satisfacción en el recinto laboral; pues mientras el personal de salud perciba entornos de trabajo amigables se presentan ascendientes probabilidades de exhibir un buen desempeño.

A nivel metodológico, la investigación aborda la influencia de una variable en otra, para lo cual se propone el uso de dos instrumentos validados y estandarizadas a nivel nacional que permiten diferenciar las implicaciones generales y específicas propuestas en cada hipótesis; y que posteriormente permitirá analizar comprobar y deducir la realidad bajo un enfoque cuantitativo para conocer fenómenos que se manifiestan en entornos organizacionales. Estos instrumentos han sido validados debidamente mediante el análisis del Ministerio de Salud y permitirán obtener una visión de la situación proporcionando datos objetivos para su exploración.

El objetivo general propuesto viene a ser el siguiente: Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024, generándose los siguientes tres objetivos específicos: Determinar la influencia del potencial humano, diseño organizacional y la cultura de la organización en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

Respecto al apartado teórico, se examinaron una serie de trabajos previos y el sustento teórico de las variables consideradas. Dentro de los antecedentes internacionales, se registraron una serie de estudios tales como:

Para empezar, Almeida et al. (2023) desarrollaron un trabajo en Brasil acerca de la correlación entre el CO y la SL en trabajadores de enfermería. El diseño fue analítico, observacional, de corte transversal y correlacional, en el cual se incluyó a 534 participantes. En las derivaciones manifiestan que el clima y la SL fueron considerados regulares; por lo que concluyen que hubo una fuerte relación entre dichas variables ($p < 0.05$; Test de Pearson: 0.673).

Asimismo, Bustomi et al. (2021) efectuaron un estudio en Indonesia que busca examinar la influencia del CO y la SL en médicos. El diseño fue observacional, cuantitativo y explicativo, en 98 encuestados. Los resultados indicaron que el CO principalmente, los recursos humanos, aún es limitado en el nosocomio, lo que demuestra la fuerza del personal médico para mostrar pautas y estrategias en la cimentación de estructura, responsabilidad, soporte y compromiso con todos sus trabajadores, sobre todo intentando proporcionar un servicio más efectivo a los pacientes, que le permita sentirse bien. Concluyen que el CO tiene un efecto significativo en la SL de los médicos.

A su vez, Yamassake et al. (2021) ejecutaron un trabajo en Brasil cuyo propósito fue asociar la SL del equipo de enfermeros y el CO de un nosocomio. El diseño fue observacional, cuantitativo y transversal, donde se abarcó a 226 sujetos de enfermería. Se evidencia que la asociación entre la satisfacción en el trabajo y el CO es compleja, lo cual puede deberse a la experiencia de cada sujeto y al modo de interpretar las experiencias. Concluyeron que no existe correlación entre CO y SL ($p > 0.05$).

Además, Del Ángel et al. (2020) desarrollaron un trabajo en México sobre el análisis de la asociación entre el CO y la SL de los trabajadores en salud. El diseño fue de índole cuantitativa, analítica, de corte transversal y correlacional, en el cual se seleccionó a 182 trabajadores. Los resultados revelan que la mayor parte tuvo un CO por mejorar (56%) y una SL contemplada como satisfactoria (40.7%) a muy satisfactoria (46.2%), por lo que se halló un vínculo significativo y moderado entre

el CO y la SL en los encuestados ($p < 0.05$). Concluyen al notar una correlación directa entre dichas variables.

Finalmente, Rinawati et al. (2020) realizaron un trabajo en Indonesia para analizar la relación del CO y sus dimensiones con la SL de los médicos. Se usó como diseño el no experimental, con un enfoque de índole cuantitativa y analítico, que abarcó a 121 médicos. En los resultados se obtuvo que con un p valor de 0.000, el CO se asocia con la complacencia en el trabajo del profesional de medicina; concluyendo que existe asociación entre las variables mencionadas.

Dentro de los antecedentes nacionales se encuentra: En primer lugar, Goicochea (2023) en Lima mediante su trabajo tuvo el propósito de identificar la influencia del CO en la SL en personal de salud. Se trató de un diseño no experimental, explicativo y transversal, que implicó a 84 profesionales. Se obtuvo en los resultados un p valor de 0.000, Pseudo R² de 95.5% y Nagelkerke de 95,6%, concluyendo que hay un impacto del CO hacia la satisfacción en el trabajo en los participantes.

También, Montoya (2023) en Lima desarrolló un trabajo cuyo propósito fue comprobar cómo influye el CO frente a la SL de trabajadores de la salud. Fue de índole no experimental, cuantitativo, correlacional causal y transversal, con la selección de 54 personales del entorno de la salud. En los resultados se indicó que el valor de p fue menor a 0,001, por lo que se asevera que el CO influencia y se asocia con la SL; con la prueba Nagelkerke se consiguió un 0,684. Concluye que el CO influye y se vincula en la SL con un 68.4%.

En esa misma línea, Medina (2022) en Chiclayo efectuaron un trabajo con el propósito de precisar el vínculo entre el CO y la SL de trabajadores de la salud. Se trató de un estudio de diseño observacional, cuyo enfoque fue cuantitativo, correlacional y transversal, en el que se encuestó a 60 sujetos. Los resultados manifiestan que se consiguió un p valor menor a 0.000 entre las variables, lo cual indica una asociación significativa. Concluye que hay un vínculo entre el CL y la SL de los participantes.

Es así como, Fernández (2021) en la ciudad de Trujillo ejecutó un estudio que tuvo el propósito de comprobar asociación del CO y la SL en el personal de Enfermería de un nosocomio. Fue de diseño observacional, enfoque cuantitativo y descriptivo correlacional, que abarcó a 80 profesionales. Hallaron que el CO fue de nivel medio (71.2%) y la SL de índole regular (57.5%). Concluyó que hay vínculo entre dichas variables ($p < 0.05$).

En ese mismo contexto, Sánchez (2020) en Trujillo publicó un estudio que tuvo como fin de comprobar la asociación entre el CO y la SL del profesional de salud perteneciente al nosocomio Distrital Santa Isabel. Se usó un diseño observacional, descriptivo correlacional y transversal; en la cual se consideró a 50 personales asistenciales. En los resultados se halló que hay asociación entre las variables mencionadas al haberse evidenciado un Sig. $p = 0,014 < 0.05$. Concluyó que se observa un vínculo significativo entre dichas variables.

De la misma manera, Padilla (2020) en el Callao realizó una investigación con la finalidad de identificar la asociación entre el clima y la SL del personal enfermero. En diseño fue de un estudio no experimental, de índole cuantitativa y descriptivo correlacional, cuya muestra se conformó por 80 enfermeros. Los resultados evidencian que el 91% consideró un CO favorable y el 96.3% estaba satisfecho con su condición laboral; por tanto, se concluyó ambas variables poseían una asociación.

Por último, Echevarria (2019) en Huánuco ejecutó un estudio en cual buscó examinar el grado de influencia del clima de la organización en la SL de personal de salud. Fue de diseño no experimental, explicativo y transversal, que involucró a 30 encuestados. Hallaron que el nivel influyente del clima logrado fue desfavorable correspondiente a un 46.7% y poco favorable en un 36.7%, lo que se observa en la insatisfacción en el trabajo de los participantes. Concluyen que hay una influencia del CO sobre la insatisfacción en el trabajo.

A continuación, se presentan las Bases Teóricas de las variables de la investigación, la primera variable concierne al CO que de acuerdo a Sandoval (2004) se define como el entorno de trabajo apreciado por los integrantes de la organización y que abarca una serie de componentes como: estructura, modo de

ser líder, comunicación, motivación y estímulos, lo cual ocasiona un impacto continuo en el quehacer de los sujetos durante su permanencia en el establecimiento selecto.

Por su parte, García (2009) sostiene que se trata del discernimiento y valoración por parte de los trabajadores en base a los atributos estructurales (proceso e instrucciones), las interacciones entre los individuos y el medio físico (institución), que influyen sobre los vínculos e incurren en las reacciones de la conducta del recurso humano, ya sea de manera positiva o negativa, lo que genera un cambio en el progreso productivo de su labor y de la organización.

Por su lado, el Ministerio de Salud (2009) indica que son las impresiones y percepciones que poseen en común cada uno de los sujetos que se encuentran en una organización en lo referente al trabajo, el escenario físico en que se despliega, los lazos interpersonales ejecutados alrededor a él y las distintas regulaciones sensatas o no que impactan a la faena selecta, siendo sus componentes: potencial humano, diseño y cultura organizacional.

De igual modo, Chiavenato (2011) refiere que esta variable está vinculada al medio interno en el que se desenvuelve la colectividad de sujetos de la organización y posee gran asociación con el grado de motivación de los miembros que la componen, es decir que cuando hay un alto interés, el CO se eleva y se manifiesta como ánimo, apoyo, entre otros, pero, cuando el interés baja, debido a fracaso o por limitaciones, se puede apreciar desgano, tristeza, dejadez, etc.

Para Sumba et al. (2022) es una conexión que implica la comunicación de una institución, a través de la cual el personal debe gozar de un área necesaria para que su tarea sea agradable y también se debe afianzar los beneficios y demostrar un apropiado rendimiento en el sitio a cargo. Asimismo, se transforma en una eficaz herramienta que pretende valorar y cuantificar elementos de impacto, por lo que las derivaciones favorecerán a efectuar modificaciones en el ámbito organizacional para optimizar la forma de comunicarse, solucionar problemas, etcétera.

En atribución a modelos teóricos concernientes al clima organizacional, Rensis Likert sostuvo la Teoría de los Sistemas de Organización en 1974, donde se evidencia en el abordaje de causa y efecto, el origen de los climas que se evalúan, dicho autor indica que la conducta de los empleados es promovida en parte, por el proceder de la administración y por las circunstancias del aspecto organizativo que ellos pueden notar y, también, por sus indagaciones, sus discernimientos, sus expectativas, sus valores y sus potenciales. El modo de actuar de un sujeto ante algún contexto se dará en base a la perspectiva que posee de éste, por tanto, lo que prevalece es la manera en que se observan los sucesos, pues de ello se deriva el proceder de la persona, lo cual se apoya en investigadores como Brunet (1987).

De lo mencionado se desprende la siguiente tipología: clima autoritario que abarca el sistema I-autoritarismo explotador, cuando los directivos no le destinan confianza a los trabajadores, por lo que la mayoría de los arbitrajes y los propósitos se eligen por parte de las jefaturas de la organización y se van otorgando las tareas de forma descendente, lo que puede ocasionar que se trabaje en un ambiente de temor, sanciones, intimidaciones y esporádicamente premios; también está el sistema II-autoritarismo paternalista, cuando los directivos poseen cierta confianza en el personal, gran cuantía de disposiciones se dan en las jefaturas, aunque algunas se pueden aceptar por parte del personal, usualmente los estímulos y a veces las sanciones son pautas para incentivar a los empleados (Brunet, 1987).

Seguidamente, está el clima participativo, que incluye el sistema III-consultivo, cuando la parte directiva le otorga confianza a los profesionales que trabajan, las medidas a decidir se dan por los superiores, no obstante, se acepta que los trabajadores adquieran arbitrajes específicos en el nivel que se encuentren; y el sistema IV-participación en grupo, cuando la parte directiva le da total confianza al personal y les admite su contribución en los arbitrajes de la institución, en base a cada nivel en el que actúen (Brunet, 1987).

Del mismo modo, se ha contemplado el modelo teórico The Value Profit Chain de Heskett et al. (2003), en el cual se establece que cuando los trabajadores se encuentran motivados, son leales y productivos transfieren un valor a los pacientes que a la par permiten conseguir la fidelidad del usuario. También, cuando

la institución otorga al trabajador un sueldo justo, preparación constante, entorno laboral apropiado, genera que esté impulsado y puede darle un valor al paciente, por ello sostienen que debe concentrarse en aspectos como: inspiración, aporte de ideas, conducta de embajador, brindar conocimientos y cultura organizacional.

Por otro lado, está Mc Gregor (2006) que planteó la Teoría X y Y que se confrontan y relatan aspectos de los modos de dirección para situar a la colectividad humana hacia requerimientos organizativos, tal es el caso que la Teoría X indica que los encargados directivos son los que tienen la responsabilidad de la organización y de la productividad, que implica: capital, materia prima, equipos, empleados, entre otros; también que se debe instruir, motivar, dirigir y orientar las actividades de los trabajadores para que se puedan adecuar a las demandas del establecimiento, pues sin ello, los sujetos tendrían un rol pasivo, mientras que la teoría Y, atribuye que los sujetos se adaptan a los retos en el trabajo por las experiencias que han tenido, además, el personal posee como características: la motivación, la capacidad de desarrollo y compromiso, cumplir con los propósitos organizativos.

El CO apropiado contribuye a las actividades que realizan los encargados, los cuales deben ser capaces de encaminar a una colectividad de profesionales de la salud no solo teniendo la parte cognitiva y una buena formación, sino también incluyendo dentro de las decisiones al personal cuyo designio es lograr un alto clima organizativo que contribuya a realzar la excelencia de la atención a los sujetos (Fernández et al., 2024). Implica cualidades propias de una institución que pueden ser incitados por el modo en que esa organización procede con sus integrantes y su medio (Oliech & Juma, 2021).

Generalmente, los encargados de los establecimientos deben incentivar a que el personal tenga un óptimo desenvolvimiento y grado de capacidades garantizando el suministro de un clima laboral apropiado que les favorezca a intercambiar puntos de vista, sentido de equipo y puedan ser creativos (Mohamed & Gaballah, 2019). La dirección de los nosocomios debe tener en consideración la relevancia del clima de trabajo, sobretodo aquel clima innovador y cooperativo para un buen desarrollo y progreso del personal (Atta et al., 2019).

De igual modo, el CO que se percibe de manera positiva adquiere un rol trascendente en la permanencia del personal de salud, lo que promueve a mayores alicientes y proporción de métodos de apoyo, no obstante, cuando hay un líder dictador y no se previenen ciertas circunstancias que puedan acontecer se genera un efecto negativo a los profesionales de la salud y al entorno; por ello es importante que planteen alternativas para optimizar la intención del personal de continuar en dicha institución mediante modelos de desenvolvimiento, incremento de sueldo y beneficios, inclusión en la toma de arbitrajes y valoraciones de las conductas de los líderes (Hossny et al., 2023).

La baja adaptación a los estilos de liderazgo puede impactar el acatamiento de faenas y propósitos, además de exponer una apreciación equívoca del CO, alterando así en los equipos de trabajo e impactando en la calidad de los servicios brindado (Rojas-Sánchez et al., 2022). Por ello, la selección de líderes fortifica la asociación entre el clima de salud descubierto y la salud mental de los sujetos (Kaluza et al., 2020).

Se ha evidenciado por medio de algunos trabajos que el CO posee un vínculo positivo con el desenvolvimiento y quehacer de los profesionales de la salud, lo que lleva a tener en cuenta que los directivos y trabajadores de nosocomios deben optimizar su quehacer al intervenir en el CO y hacer énfasis en la mejora de aspectos como: brindar apropiadas estructuras, atender a las solicitudes del personal, promover el trabajo en equipo, cooperar y opinar en las decisiones que se pueda plantear, optimar la atención al usuario, entre otros (Shahnavazi et al., 2021; Pradoto et al., 2022).

Tal es el caso, que un CO favorable en contextos de salud se logra cuando hay un buen medio laboral, aprecio y confianza con los encargados y colegas, apoyo a los colaboradores con bastante trabajo y adecuación a las políticas del establecimiento (Husainah et al., 2023).

De acuerdo a lo señalado y en base a que se tomará en cuenta a una institución de salud, el teórico selecto para la variable CO corresponde a lo que menciona el Ministerio de Salud (2009), es decir, que dicha variable simboliza un proceso de gran complejidad debido a la interacción de la organización, del

ambiente y del recurso humano, donde el componente primordial es el factor humano, los cuales tienen un punto de vista respecto al entorno laboral que es importante saber para que se puedan corregir aquellos puntos débiles y mejorar el aspecto organizacional; en ello se establecen tres dimensiones: en primer lugar, se cuenta con la dimensión potencial humano que representa la colectividad social interna del establecimiento de salud y está conformado por individuos y grupos, ya sea reducidos o amplios, donde cada personal posee capacidades y afectos que les permite obtener sus metas, abarcando atributos como el liderazgo, la innovación, las recompensas y el confort (Ministerio de Salud, 2009). También, abarca un conglomerado de protocolos, procesos, reglamentos, tácticas y acciones, orientadas a detectar los potenciales, necesarios para el desenvolvimiento eficaz del cargo de un profesional; el modo de desarrollo, la obtención o perfeccionamiento y la valoración de las actividades en base a las capacidades (Parra, 2009).

La segunda dimensión es el diseño organizacional que trata de un conjunto de diligencias o potencias seriamente reguladas de dos o más individuos, en el cual se incluyen: la regulación de esfuerzos, un fin habitual, la distribución del trabajo y una graduación de mando, abarcando atributos como estructura, adquisición de arbitrajes, comunicación organizacional y retribución (Ministerio de Salud, 2009). Se trata de un elemento relevante en los establecimientos, pues favorece a mejorar los procesos dentro de la misma, da una orientación, admite la unión de los sujetos, brinda la información y optimiza la tecnología empleada en la institución, asimismo, contribuye a la elección de ocupaciones, programaciones e interacciones formales (Garcias et al., 2019).

La tercera dimensión conforma la cultura en la organización, que se basa en una colectividad de dogmas, valores y formas de entenderse por parte de los miembros de una organización que poseen en común. Implica a varios profesionales que persiguen los mismos propósitos, para que suceda ello es fundamental considerar el entorno, donde se despliegan las interacciones, las reglas y los planes de conducta lo que se transforma en la cultura dicha institución, alcanzando a ser un establecimiento eficaz o ineficaz, estribando de los vínculos entre los componentes de la organización se instituyan desde un inicio. Abarca

cualidades como identidad, conflicto y colaboración y motivación (Ministerio de Salud, 2009). Se trata de una cultura fundamentada en principios y valores favorables que permite incentivar un sentido de pertenencia y de colaboración con la institución, lo que también puede incrementar la motivación y el desenvolvimiento de los sujetos (Luna et al., 2023).

En cuanto a la variable SL, Cantera (1988) conceptualiza que es la medida en que son compensadas específicos requerimientos del personal y el nivel en que éste consigue distintas pretensiones que puede tener en su labor, ya sea de índole social, higiénico, particular o monetario. Sin embargo, a esta situación, se contempla que tener carencias promueve a que tener una acción y a encontrar medidas de solución.

Por otro lado, Caballero (2002) señala que la SL surge en el espacio de trabajo, cuando se intercalan varios atributos, que de una manera u otra impactan en la parte afectiva y anímica del individuo, pudiendo plasmarse una serie de circunstancias y representaciones favorables o desfavorables, en base a las personas implicadas en el desarrollo del trabajo.

Además, Abrajan et al. (2009) menciona que la SL se asocia de modo directo con la experticia del sujeto dentro de una institución, la cual se va modificando en base a lo que pueda percibir el personal, y finaliza cuando se añade la parte emotiva, es decir los sentimientos que puede tener el individuo respecto al trabajo, lo que lleva a una forma de desenvolverse tras las condiciones que puedan surgir.

Por su parte, Charaja y Mamani (2013) atribuyen que se trata de aquella impresión que posee un sujeto al obtener un equilibrio frente a distintos requerimientos y se provee como resultado de diferentes interrelaciones entre el personal que labora y que brinda un servicio, el usuario y el entorno, es decir, es lo que el individuo anhela del trabajo y lo que alcanza de él.

Acerca de los modelos teóricos de la SL, Maslow en su Teoría de las Necesidades sintetizó en una pirámide, el rango de las demandas humanas que deben ser satisfechas de forma secuencial, iniciando por la base hasta llegar a la cima, para poder obtener el bienestar y la tranquilidad. En primer lugar, se pretende

complacer los requerimientos fisiológicos, es decir, aquellos vinculados a la vida, luego se encuentran las demandas asociadas con la seguridad, que puedan evadir el temor; posterior a ello, está la parte correspondiente a la integración o estado de pertenencia que incluye el hecho de socializar, la unión y el apego. Luego están, las demandas de autoestima, en donde se afianza el respeto y la complacencia, y se culmina con la realización personal, que abarca el mayor potencial y el sentido de vivir (Turienzo, 2016).

Por otro lado, está la Teoría de SL de Palma (2005), donde se contempla que el beneplácito en el trabajo se plasma de acuerdo a las diligencias que efectúa el personal, en base a sus valores, situaciones vividas, retribuciones, salario, seguridad y práctica; con la finalidad de que cada faena ejecutada le permita tener una recompensa.

También, Herzberg et al. (2011) en su Teoría de los dos factores establece que el sujeto se puede encontrar satisfecho en su trabajo de acuerdo a como interactúen los factores de higiene y de motivación, el primero está vinculado al contexto laboral, el sueldo, la seguridad y la organización de la institución, mientras que el segundo se ajusta a las funciones en el trabajo, el reconocimiento o los logros y la relación profesional-paciente. Por tanto, la forma en que se gradúen estos componentes, sobre todo el interés del personal se conseguirá una sensación de bienestar por parte del profesional.

La mayor parte de las organizaciones indican que hay una tendencia a carencia de recurso humano, elevada rotación e inasistencia, así como una demanda de incrementar la producción, por ello hay una propensión de efectuar nuevos planes de trabajo con la finalidad de preservar el clima y la SL en la cúspide de continua indagación, más aún en el ámbito de la salud, donde hay elementos relacionados que poseen la capacidad de influir en todos los indicadores de la atención brindada, incluso el bienestar del usuario y la salud del profesional (Santana & Pérez-Rico, 2023). Cuando hay calificaciones de satisfacción más bajas entre los profesionales de la salud, se deben al sueldo, probabilidad de ascenso y de emplear sus capacidades, además de la cuantía de trabajo (El Mouaddib et al., 2023).

Tal es el caso, que el bienestar y satisfacción del personal se puede ver afectado por elementos estresantes del entorno laboral como los turnos continuos, elevadas horas extras o la presión que pueden enfrentar, lo cual se puede resolver mediante el empleo de óptimos recursos propios y organizacionales, como un gran nivel de independencia en el trabajo, óptimo clima laboral o un buen control interno (Siebenhüner et al., 2020). También, se ha observado que la satisfacción se relaciona de forma positiva con atributos como la edad, el soporte social y buenos contextos laborales, lo que lleva a fortalecer al personal de salud (Assunção & Pimenta, 2020).

Cuando hay una optimización del planeamiento de acciones y labores asignadas en el servicio, la intención de ser integrante del equipo y las aptitudes del jefe se vinculan con una alta SL (Cantarelli et al., 2023). Aunado a ello, un alto saber de la SL y el quehacer del personal sanitario permiten que haya un incremento de la calidad de los servicios otorgado a los usuarios y garantiza el crecimiento institucional (Karaferis et al., 2022). Los óptimos ambientes laborales disminuyen notablemente las posibilidades de agotamiento e insatisfacción laboral (Schlak et al., 2022).

Asimismo, los niveles de satisfacción del personal y los estilos de liderazgo de sus jefes son fundamentales para su permanencia en la profesión, ya que los individuos que asumen liderazgo en los establecimientos de salud y ejercen funciones de monitor, encargado y mentor tiende a forjar una alta satisfacción en el trabajo, por tanto, son menos proclives a desertar el puesto que asume y en la institución (Perkins et al., 2023). En una investigación se mostró una alta SL cuando se brindaba una atención céntrica en el sujeto conforme a las perspectivas éticas, además, los usuarios y compañeros indicaron su estima hacia el trabajador y aumentó el apoyo en el equipo (Gustavsson et al., 2023).

Sobre las dimensiones de la variable, se tomará en cuenta como teórico, lo que estipula Palma (2005), teniendo en cuenta 4 dimensiones, siendo las siguientes: en primera instancia se tiene a la dimensión Significación de la tarea que se refiere a la capacidad de efectuar el trabajo en base a las asignaciones vinculadas con la labor (requerir de esfuerzo, ejecución, justicia y/o contribución material) (Palma, 2005). También, es el grado en que el cargo es reconocido por

los demás y posee un efecto en la vida o labor de otros individuos, aporta elocuentemente en la institución y distingue la trascendencia de lo que realiza (Meñaca et al., 2017).

La segunda dimensión corresponde a las condiciones de trabajo que se trata de la valoración del trabajo de acuerdo a la disponibilidad o presencia de ciertos componentes o planes normativos que direccionen la acción o tarea a realizar (Palma, 2005). Se basa en una cuantía de elementos que delimitan la ejecución de una actividad específica y el ambiente en que esta se efectúa, las cuales pueden establecer la salud del personal (Instituto Nacional de Seguros, 2012).

También, la tercera dimensión reconocimiento personal y/o social, se conceptualiza como la preferencia valorativa de las faenas de acuerdo al reconocer al personal o sus compañeros sobre las obtenciones en el trabajo o por el efecto de estos en las derivaciones indirectas (Palma, 2005). Se trata de un atributo de poder puesto que, se diferencia aquello que se registra como beneficioso para la persona (Voria, 2014).

Por último, la cuarta dimensión Beneficios Económicos se refiere al desenvolvimiento en el centro laboral en base al sueldo que perciben o alicientes económicos como resultado del empeño en funciones fijadas (Palma, 2005). Se alude al modo en que los sujetos optan por usar apropiadamente los recursos necesarios que le permitan una eficacia económica y un beneplácito social (Fonseca et al., 2017).

En base a esto se presenta la siguiente hipótesis de investigación: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024. Y como hipótesis específicas: (1) El potencial humano, diseño organizacional y la cultura de la organización influyen significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

II METODOLOGÍA

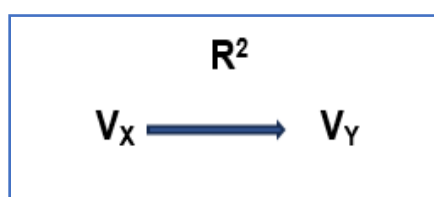
Con respecto a este apartado, el tipo o alcance fue básico; dado que, se forman nuevas teorías o se modifican las existentes, aumentando el conocimiento científico, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico (Arias, 2021). El enfoque fue cuantitativo, debido a que se cimienta en realizar conteos numéricos utilizando indicadores matemáticos, donde se utilizó la obtención de datos para verificar hipótesis haciendo uso de la parte estadística, con el fin de plantear conclusiones en base a las hipótesis (Sánchez, 2019).

El diseño fue no experimental, pues se efectuó la medición de las variables sin manipular; es decir, solo se observó el impacto de las mismas sobre otros indicadores (Hernández y Mendoza, 2018). De corte transeccional, puesto que la obtención de la data se realizó e implicó un solo momento determinado, brindando corolarios de gran utilidad sin ninguna interferencia (Hernández y Mendoza, 2018).

Asimismo, fue de nivel explicativo pues se buscó comprobar la influencia de una variable sobre otra, en un momento determinado averiguando establecer la causalidad y el grado de asociación, estas correlaciones se respaldaron de hipótesis que pasaron por pruebas (Hernández y Mendoza, 2018). En tal sentido el esquema de investigación se visualiza a continuación:

Figura 1

Diseño de estudio



Donde:

- M = Muestra
- V_x = Clima organizacional (C.O)
- V_y = Satisfacción laboral (S.L)
- R^2 = Grado de relación

En atribución a la definición conceptual de la variable independiente CO se plantea como la impresión u opinión que conservan en común cada uno de los colaboradores o trabajadores que se encuentran en una organización en referente al ámbito laboral teniendo en cuenta el escenario físico en que se despliega, los lazos interpersonales ejecutados alrededor de él y las distintas regulaciones sensatas o no que impactan a la faena selecta (Ministerio de Salud, 2009).

La definición operacional de clima organizacional fue medida como los discernimientos que tienen los trabajadores de salud de una institución, el cual se medirá a través del instrumento validado por el Ministerio de Salud (Perú - 2009), llamado "Cuestionario de Clima Organizacional" este contiene tres dimensiones: potencial humano, conformado por cuatro indicadores; diseño organizacional, consta de cuatro indicadores y cultura organizacional, conformada por tres indicadores (Ver Anexo 2).

Respecto a la definición conceptual de la variable dependiente SL, Charaja y Mamani (2013), se trata de una impresión que posee un sujeto al obtener un equilibrio frente a distintos requerimientos y se provee como resultado de diferentes interrelaciones entre el personal que labora y que brinda un servicio. Esto viene a ser emociones y dogmas que fijan en gran parte el modo en que los colaboradores observan su entorno y su responsabilidad con las actividades.

En cuanto a la definición operacional de la SL, a ser medido como un diagnóstico general de las actitudes del personal en base a su ámbito laboral, este viene a ser evaluado a través de la Escala de SL, que cuenta con cuatro dimensiones, siendo las siguientes: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos. Este está conformado por 27 preguntas o ítems de valoración ordinal de tipo Likert (Palma, 2005) (Ver Anexo 2).

La Población, según Arias (2021), viene a ser una colectividad finita o infinita con componentes de tipologías afines, las cuales fueron difundidas en las conclusiones del trabajo; demarcando así al problema y propósito de la investigación. Se contó con 153 trabajadores (personal de salud) de un Centro Clínico del distrito de Comas en Lima durante el periodo 2024.

La Unidad de análisis fue el personal de salud de un Centro Clínico en Comas.

Se consideraron como parte de los criterios de inclusión al personal de salud que apruebe participar en el trabajo, que firme un consentimiento informado, que labore como mínimo tres meses en el centro clínico y contesten las encuestas. Como parte de los criterios de exclusión se tiene al personal de salud que se encuentre con descanso médico o con vacaciones en el momento que se aplique la encuesta y aquellos con menos de tres meses de permanencia en dicho establecimiento.

La muestra según Ñaupas et al. (2018) representa un subgrupo perteneciente a lo estipulado por población o universo, de los cuales se recolectará su data. Para efectos de la investigación se intentó trabajar con 110 colaboradores (personal de salud) de un Centro Clínico en Comas.

En la investigación se toma en cuenta el muestreo probabilístico aleatorio simple. Este es un proceso en el que las unidades presentan las mismas posibilidades de ser seleccionadas (Hernández y Mendoza, 2018) (Ver Anexo 7).

La técnica viene a ser una colectividad de reglas e instrucciones para regular un determinado proceso y obtener una determinada meta, que permita la recabación de datos (Ñaupas et al., 2018). Para el estudio se hizo uso como técnica a la encuesta. Como instrumento, se contempló al cuestionario que abarca una serie de interrogantes que recoge información sobre una muestra empleando el tratamiento cuantitativo (Hernández y Mendoza, 2018).

En el primer instrumento para la variable CO se hizo uso del “Cuestionario de Clima Organizacional” desarrollado por Ministerio de Salud (2009), este fue confeccionado por el Comité Técnico de CO y está conformado por 55 enunciados con una escala de valoración ordinal de tipo Likert (Ver Anexo 2).

Dicho instrumento está diseñado para poder saber los discernimientos del personal y mide tres dimensiones: potencial humano, conformado por cuatro indicadores (liderazgo, innovación, recompensa, confort); diseño organizacional, consta de cuatro indicadores (estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración) y cultura organizacional, conformada por tres

indicadores (identidad, conflicto y cooperación, motivación), se medirá una escala de 1 a 5.

El cuestionario fue aplicado en un periodo de 25 minutos y brindó la facilidad de poder aplicarlo de forma individual como también en paralelo, de manera grupal. El instrumento se validó por juicio de expertos a través del Ministerio de Salud alcanzando concordancia al 100% y una confiabilidad que demandó del Alfa de Cronbach alcanzando un valor próximo a 1, lo que indicó que la data que se obtuvo fue confiable, es decir, su uso reiterado obtuvo resultados semejantes (Ministerio de Salud, 2009).

Para la segunda variable se utilizó la Escala de SL-SPC, creado por Palma (2005). Este instrumento está conformado por cuatro dimensiones, ya mencionadas líneas arriba. Esta escala cuenta con 27 ítems con una escala Likert de 1 a 5. Los ítems que son positivos fueron 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26 y 27 y negativos 2, 5, 6, 10, 11, 12, 13, 17, 19 y 24. El cuestionario fue aplicado en un periodo de 20 minutos (Ver Anexo 2).

La escala de satisfacción se validó por Palma en el año 2005 en Lima Metropolitana, mediante el método de consistencia Interna/Alfa de Cronbach (0.84) y Mitades/Guttman (0.81), también se valoró la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, donde los valores sustentan la ejecución del análisis factorial, ya que la medida de Kaiser-Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad posee un valor alto y el nivel de significación es menor a 0.05 lo que fue adecuado. (Palma, 2005)

Para el presente trabajo se sometió a validación los instrumentos por juicio de expertos. Para conseguir la confiabilidad se efectuó una prueba piloto con 20 encuestados, donde se obtuvo para el instrumento de CO un coeficiente alfa de Cronbach de 0.98 y para el instrumento de SL un coeficiente alfa de Cronbach de 0.92, lo cual demuestra que ambos presentan una excelente confiabilidad (Ver Anexos 3 y 4).

En el análisis de datos se utilizaron métodos estadísticos que incluyen descripción clara y concisa, los niveles de cada variable y dimensiones bajo estudio, lo que contribuyó a identificar patrones, tendencias y características destacadas del

material recopilado. Además, se realizó una estadística inferencial, que incluyó pruebas específicas, como la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para examinar la distribución de los datos y garantizar el cumplimiento de los supuestos requeridos en las pruebas inferenciales. Luego se obtuvo que no hubo distribución normal, por lo que se utilizó la regresión logística ordinal que sirvió para explorar la influencia entre variables y dimensiones, proporcionando información valiosa sobre las correlaciones existentes, tomando en cuenta la prueba de R2 cuadrado de Nagelkerke.

En términos de la parte ética, se implementaron protocolos estrictos para asegurar el respeto y protección de datos de los participantes. Cabe precisar que para efectuar el trabajo se entregó un documento al encargado del centro clínico con la finalidad de contar con la autorización para poder ser ejecutado, explicando claramente el propósito del estudio y los procedimientos para llevar a cabo el uso de herramientas de recolección de datos de manera colaborativa y ética.

Tras ello, se aseguró el completo respeto a la confidencialidad y privacidad de los participantes mediante la obtención del consentimiento informado verbal y escrito del participante, donde se les explicó en qué consiste el estudio, de tal manera que aquellos que acepten puedan completar los cuestionarios de manera anónima, por lo que, no se transfirió dicha información obtenida en cada cuestionario (Ver Anexo 5).

III RESULTADOS

3.1 Resultados descriptivos

Después de la toma de data con la administración de cuestionarios para las variables Clima organizacional y Satisfacción Laboral, se consiguió lo esbozado ahora:

Tabla 1

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Bajo (Menor de 145)	27	24.5%
	Medio (De 145 a 212)	56	50.9%
	Alto (Mayor a 212)	27	24.5%
	Total	110	100%

De la tabla 1 se observa que el 50.9%, el cual representa 56 trabajadores (personal de salud) de un Centro Clínico del distrito de Comas en Lima perciben un clima laboral medio, y el 24.5% un clima laboral bajo (27) y alto (27).

Tabla 2

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable Clima organizacional

Niveles	f	Potencial humano	f	Diseño organizacional	f	Cultura de la organización
Bajo	26	23.6%	26	23.6%	26	23.6%
Medio	59	53.6%	57	51.8%	62	56.4%
Alto	25	22.7%	27	24.5%	22	20.0%
Total	110	100%	110	100%	110	100%

En la tabla 2 se evidencia que el 53.6%, que representa 59 trabajadores (personal de salud) de un Centro Clínico del distrito de Comas perciben el potencial humano con un nivel medio, el 23.6% (26) bajo y el 22.7% (25) (alto).

El 51.8%, que representa 57 trabajadores (personal de salud) perciben el diseño organizacional con un nivel medio, el 23.6% (26) bajo y el 24.5% (27) (alto).

Asimismo, el 56.4%, que representa 62 trabajadores (personal de salud) perciben la cultura de la organización con un nivel medio, el 23.6% (26) bajo y el 20% (22) (alto).

Tabla 3

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable Satisfacción laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Nivel	Baja (Menor a 83)	27	24.5%
	Media (De 83 a 91)	66	60.0%
	Alta (Mayor a 91)	17	15.5%
	Total	110	100%

En la tabla 3 se observa que el 60% que simboliza 66 trabajadores de un Centro Clínico se encuentran con respecto a la variable SL en un nivel medio, el 24.5% (27) en el nivel bajo y el 15.5% (17) en un nivel alto.

Tabla 4

Distribución de frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a las dimensiones de la variable satisfacción laboral

Niveles	f	Significación de la tarea	f	Condiciones de trabajo	f	Reconocimiento personal y/o social	f	Beneficios económicos
Bajo	16	14.5%	24	21.8%	27	24.5%	27	24.5%
Medio	71	64.5%	63	57.3%	66	60.0%	59	53.6%
Alto	23	20.9%	23	20.9%	17	15.5%	24	21.8%
Total	110	100%	110	100%	110	100%	110	100%

En cuanto a la tabla 4 se evidencia que el 64.5%, que representa 71 trabajadores (personal de salud) de un Centro Clínico perciben la significación de la tarea con un nivel medio, el 20.9% (23) alto y el 14.5% (16) (bajo). El 57.3%, que representa 63 trabajadores (personal de salud) perciben las condiciones de trabajo con un nivel medio, el 21.8% (24) bajo y el 20.9% (23) (alto).

De la misma manera, el 60%, que representa 66 trabajadores (personal de salud) perciben el reconocimiento personal y/o social con un nivel medio, el 24.5% (27) bajo y el 15.5% (17) (alto). Y el 53.6%, que representa 59 trabajadores (personal de salud) perciben el los beneficios económicos con un nivel medio, el 24.5% (27) bajo y el 21.8% (24) (alto).

3.2 Resultados inferenciales

Análisis de normalidad

Tabla 5

Análisis de la normalidad de la distribución poblacional de las variables de estudio

Variable/dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	<i>gl</i>	<i>p</i>
CO	0.153	110	,000*
D1: Potencial humano	0.122	110	,000*
D2: Diseño organizacional	0.150	110	,000*
D3: Cultura de la organización	0.148	110	,000*
SL	0.136	110	,000*

Nota. gl=grados de libertad p=significancia

De acuerdo con la tabla 5, se observan los resultados de la prueba de normalidad, utilizándose la prueba de Kolmogorov Smirnov ya que el número de trabajadores de salud supera 50 teniendo un total de 110. Se tuvo en cuenta el análisis de la variable CO con sus dimensiones y de la variable SL, donde se evidencia que la significancia fue menor a 0.05 ($p = 0.00$) en ambas variables y dimensiones, por lo que nos señala que los datos de la muestra se ajustan a una distribución no normal, por lo que para las hipótesis se hizo uso de estadísticos no paramétricos como la prueba de regresión logística ordinal.

Prueba de hipótesis

Con respecto al hecho de comprobar las hipótesis, por la naturaleza de las variables medidas con instrumentos de escala ordinal, se efectúa la regresión logística ordinal. Por ello, se contemplan las siguientes hipótesis para este fin: prueba de ajuste del modelo y prueba de pseudo R-cuadrado.

Hipótesis general

H0: El clima organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

H1: El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

Tabla 6

Informe de ajuste de los modelos de la hipótesis general

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	34.758			
Final	20.912	13.846	2	0.001

Función de enlace: Logit

De la tabla 6 se observa que el valor de significancia ($p=0.001$) es menor a 0.05, lo que resulta con el rechazo de la H0 y aceptación de la H1, admitiendo que el modelo de regresión para las variables CO en la SL es significativamente explicativo.

Tabla 7

Prueba Pseudo R cuadrado de la hipótesis general

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.118
Nagelkerke	0.140
McFadden	0.067

Función de enlace: Logit

De la tabla 7 se precisó de acuerdo a la prueba de Nagelkerke que existe una influencia del 14% entre las variables descritas.

Hipótesis específica 1

H0: El potencial humano no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

H1: El potencial humano influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

Tabla 8

Informe de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 1

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	32.194			
Final	20.029	12.165	2	0.002

Función de enlace: Logit

En la tabla 8 se observa que el valor de significancia ($p=0.002$) el cual es menor a 0.05, por lo que rechazo la H0 y acepto la H1, admitiendo que el modelo de regresión para la dimensión potencial humano en la SL es significativamente explicativo.

Tabla 9

Prueba Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 1

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.105
Nagelkerke	0.124
McFadden	0.059

Función de enlace: Logit

En la tabla 9 se precisó de acuerdo a la prueba de Nagelkerke que existe una influencia del 12.4% entre la dimensión potencial humano y la SL.

Hipótesis específica 2

H0: El diseño organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

H1: El diseño organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

Tabla 10

Informe de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 2

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	41.299			
Final	21.634	19.665	2	0.000

Función de enlace: Logit

En la tabla 10 se observa que el valor de significancia ($p=0.000$) el cual es menor a 0.05, se rechaza la H0 y acepta la H1, admitiendo que el modelo de regresión para la dimensión diseño organizacional en la SL es significativamente explicativo.

Tabla 11

Prueba Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 2

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.164
Nagelkerke	0.193
McFadden	0.095

Función de enlace: Logit

En la tabla 11 se precisó de acuerdo a la prueba de Nagelkerke que existe una influencia del 19.3% entre la dimensión diseño organizacional y la SL.

Hipótesis específica 3

H0: La cultura de la organización no influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

H1: La cultura de la organización influye significativamente en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024.

Tabla 12

Informe de ajuste de los modelos de la hipótesis específica 3

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	51.169			
Final	30.713	20.456	2	0.000

Función de enlace: Logit

En la tabla 12 se observa que el valor de significancia ($p=0.000$) el cual es menor a 0.05, rechazo la H0 y acepto la H1, admitiendo que el modelo de regresión para la dimensión la cultura de la organización en la SL es significativamente explicativo.

Tabla 13

Prueba Pseudo R cuadrado de la hipótesis específica 3

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	0.170
Nagelkerke	0.200
McFadden	0.099

Función de enlace: Logit

En la tabla 13 se precisó de acuerdo a la prueba de Nagelkerke existe una influencia del 20% entre la dimensión la cultura de la organización y la SL.

IV DISCUSIÓN

Dando respuesta al objetivo general del presente trabajo que fue determinar la influencia del CO en la SL del personal de salud de un Centro Clínico, se observó una significancia de 0.001 y un coeficiente de Nagelkerke de 0.140, por tanto, la variabilidad de la SL depende del 14% del CO. Esto quiere decir que es trascendente propiciar un buen clima organizativo mediante un alto grado de potencialidades y apropiado desenvolvimiento del trabajador que ayuden a la adquisición de beneficios, pues trae un efecto y asegura en la misma orientación que el personal se sienta satisfecho. En base a lo atribuido se rechaza la H0 y se acepta la H1, por lo que se entiende que hay una influencia significativa del CO en la SL.

Los resultados se corroboran con la investigación de Montoya (2022) donde se tuvo como propósito valorar la influencia del CO en la SL de trabajadores de la salud, encontraron que con un p valor menor a 0.001 y un coeficiente de Nagelkerke de 0.684, se concluye que existe una influencia entre las variables señaladas en un 68.4%. De la misma manera, Echevarria (2019) en su estudio tuvo como fin examinar el grado de influencia del CO en la SL de personal de salud, concluyendo que se evidencia una influencia del CO bajo sobre la insatisfacción en el trabajo ($p < 0.05$), ya que cuando el clima percibido fue desfavorable simbolizado a un 46.7% y poco favorable a 36.7%, el personal se sentía insatisfecho.

En este sentido, según lo narrado en líneas anteriores y al analizar los hallazgos, se puede manifestar la relevancia del clima en la organización sobre la SL, tal es el caso que el Ministerio de Salud (2009) sostiene que el CO es un proceso de gran alcance producto de la interacción de la organización, del entorno y del recurso humano, donde uno de sus componentes primordiales es el factor humano, los cuales tienen una opinión respecto al medio laboral que se debe saber para que se puedan enmendar aquellos puntos débiles y mejorar el aspecto organizativo, que favorezca a la satisfacción del personal. Aunado a ello, Palma (2005) indica que la SL abarca el estado de bienestar en el trabajo debido a una serie de diligencias que realiza el personal, teniendo en consideración sus valores, situaciones vividas,

retribuciones, salario, seguridad y también el clima organizativo, persiguiendo como meta el hecho de tener una recompensa. Por tanto, muchos no se sienten respaldados por su jefe inmediato ya que no son supervisados con regularidad y otros consideran que no tiene buen manejo del conflicto. Ante ello, evitan cualquier tipo de confrontación con su jefe inmediato para no obtener llamados de atención por parte de dirección ni posibles despidos.

Dando respuesta al objetivo específico 1 del presente estudio, al determinar la influencia del potencial humano en la SL del personal de salud de un Centro Clínico, se puede confirmar que con un valor de sig. de 0.002 y un coeficiente de Nagelkerke correspondiente a 0.124, por lo que la variabilidad de la satisfacción en el trabajo depende de un 12.4% del potencial humano. Los resultados dan indicios que tras velar por el progreso de la organización y no recibir incentivos en el trabajo, ocasiona un efecto en que estén poco satisfechos. De acuerdo a los hallazgos se rechaza la H0 y se acepta la H1, es decir que el potencial humano influye significativamente en la SL del personal de salud.

Los resultados guardan relación con el trabajo efectuado por Goicochea (2023) quien buscó comprobar la influencia entre las variables señaladas en el personal de salud, revelando que por los valores de Nagelkerke, la satisfacción en el trabajo es explicada por dicha dimensión del CO en un 25,3%, notificándose una influencia significativa ($p < 0.05$), por ello cuando los colaboradores reciben recompensa baja, se generará un menor beneplácito en las labores. También, Sánchez (2020) propuso demostrar si hay asociación entre el potencial humano y la SL en el personal de salud de un nosocomio, concluyendo que existe vínculo entre las variables mencionadas ($p < 0.05$).

En este sentido, sobre lo indicado anteriormente y al evaluar los resultados, el Ministerio de Salud (2009) sostiene que el potencial humano es fundamental en la organización, ya que implica a todos los sujetos que intervienen y dan un servicio en el establecimiento de salud, los cuales presentan capacidades que les favorece para conseguir sus metas y sentirse a gusto dentro de la institución. Además, Parra (2009) señala que dicha dimensión conforma las pautas y acciones del personal, encaminadas a detectar las potencialidades, indispensables para el quehacer

eficaz de la función que efectúa y para poder demostrar un estado de bien por parte del profesional de la salud. Por tanto, una de las principales causas de la falta de motivación en el trabajo es el mal ambiente laboral, puede deberse a una falta de comunicación interna, malas relaciones con los colaboradores y una gestión ineficaz. Estos factores pueden dificultar que los empleados hagan con gusto su trabajo, por el contrario, los desmotiva y hacen que estén menos dispuestos a trabajar horas extras en pro la organización.

Dando respuesta al objetivo específico 2 de la presente investigación, que fue determinar la influencia del diseño organizacional en la SL del personal de salud de un Centro Clínico, se evidenció una significancia de 0.000 y un coeficiente de Nagelkerke que fue 0.193, por ello, la variabilidad de la SL depende del 19.3% del diseño organizacional. Esto quiere precisar que la baja disponibilidad del jefe, la sencillez en la tramitación de la organización y la forma de tomar arbitrajes puede ocasionar un efecto en el sujeto con una baja satisfacción. Frente a lo mencionado se acepta la H1 y se rechaza la H0, por tanto, se acepta que el diseño organizacional influye significativamente en la SL del personal de salud.

Los hallazgos se corroboran con el trabajo de Medina (2022) en el cual se pretendió identificar la asociación entre ambas variables, donde se evidenció que hay un vínculo entre el diseño organizacional y la satisfacción en el trabajo ($p=0.000$). Diferentes hallazgos encontraron Bustomi et al. (2021), pues en su estudio tuvo como intención examinar la influencia de dicha dimensión sobre la SL en trabajadores de la salud, concluyendo que no hay un efecto significativo entre las variables señaladas.

En este sentido, acerca de lo descrito con anterioridad y al averiguar estos datos, se puede resaltar la importancia que posee el diseño organizacional en la SL, en cuanto a ello, el Ministerio de Salud (2009) manifiesta que circunscribe las diligencias reguladas de dos o más personas donde se dividen el trabajo con una apropiada comunicación y toma de arbitrajes para poder lograr un fin que les permita sentirse a gusto. Agregando a ello, Garcias et al. (2019) refieren que dicha dimensión es crucial en las instituciones, ya que contribuye a optimizar los procesos dentro de la misma, proporciona una orientación y el nexo de los sujetos, brinda la

información y perfecciona la tecnología empleada, lo que garantizará que el trabajador se perciba en beneplácito. En base a ello muchos consideran que hay una cómoda relación con sus compañeros, pero no con su jefe inmediato. No existe camaradería ni actividades organizadas por la institución en la que puedan relacionarse entre miembros del equipo de trabajo.

Dando respuesta al objetivo específico 3 del presente trabajo, que fue determinar la influencia de la cultura de la organización en la SL del personal de salud de un Centro Clínico, se pudo notar que con un valor de sig. de 0.000 y un coeficiente de Nagelkerke que corresponde a 0.200, por lo que la variabilidad de la satisfacción en el trabajo depende de un 20% de la cultura de la organización. Esto quiere indicar que los esfuerzos de los jefes orientados a cumplir con los propósitos de la institución y el cierto interés del personal para el progreso del establecimiento, permiten a que se cree una cultura y por tanto un impacto en la satisfacción de los sujetos. En base a lo manifestado se acepta la H1 y se rechaza la H0, por lo cual, se acepta que la cultura de la organización influye significativamente en la SL del personal de salud.

Los resultados coinciden con la investigación de Padilla (2020), donde se fijó como propósito indagar la asociación entre la cultura organizacional y la SL en el personal de salud, donde se concluye que hay un impacto entre las variables distinguidas ($p=0.000$). Asimismo, Fernández (2021) en su estudio buscó indagar el vínculo entre dichas variables, teniendo como conclusión una asociación de dicha dimensión del clima con la SL ($p<0.05$), debido a que cada vez que el personal se vaya involucrando en sus labores podrá adoptar agrado en la institución.

En tal sentido, tras lo atribuido en líneas arriba mencionadas y al evaluar los datos se puede alegar por parte del Ministerio de Salud (2009) que el hecho de contar con dogmas, valores y modos de entenderse por cada uno de los integrantes de una organización enfocados a conseguir los mismos designios, lleva a que se tome en cuenta el ambiente donde se desenvuelve, en el cual se efectúan las interrelaciones y pautas de comportamiento cimentado en una cultura del establecimiento como la motivación, identidad, cooperación, etc., que puede ser o no apropiada, lo que produce en el trabajador que se sienta en un modo

satisfactorio. Respecto a ello, también Luna et al. (2023) sostienen que una cultura cimentada en principios y valores beneficiosos que ayuden a propiciar un sentido de identidad y de colaboración con la institución, así como motivar y propiciar un mejor quehacer de los individuos, es de gran relevancia al producir un efecto de complacencia en el personal. En base a ello, otra razón por la que los empleados no están totalmente satisfechos es porque las condiciones laborales son malas, por ejemplo, que se les pague a destiempo y que muchos consideren su sueldo como insuficiente. Por todo lo mencionado, no puede sentir el empleado como suyos los objetivos de la organización.

V CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que el CO influye en la SL con una significancia menor a 0.001; siendo estadísticamente significativa entre ambas variables, a través de la prueba de Nagelkerke con valor 0,140, se determina que existe un 14% de influencia del CO en la SL, por lo que se afirma que si hay una mejora o deterioro del CO influye en la SL.

Segunda. Se comprobó que el potencial humano influye en la SL con una significancia de 0.002; siendo estadísticamente significativa entre ellas, a través de la prueba de Nagelkerke con valor 0,124, y que existe un 12.4% de influencia del potencial humano influye en la SL, así se afirma que si hay una mejora o deterioro del potencial humano influye en la SL.

Tercera. Se comprobó que el diseño organizacional influye en la SL con una significancia con valor de 0.000; siendo estadísticamente significativa entre ambos, a través de la prueba de Nagelkerke con valor 0,193 se evidencia que existe un 19.3% de influencia de la dimensión en la variable; afirmando que si hay una mejora o deterioro del diseño organizacional influye en la SL.

Cuarta. Se comprobó que la cultura de la organización influye en la SL con una significancia con valor de 0.000; siendo estadísticamente significativa entre ellas, llegó a través de la prueba de Nagelkerke con valor 0,200 se determina que existe un 20% de influencia de la cultura de la organización influye en la SL; afirmando que si hay una mejora o deterioro de la cultura de la organización influye en la SL.

VI RECOMENDACIONES

Primera:

Se sugiere a los directores del personal de salud, llevar a cabo la implementación de programas de desarrollo del CO delimitado para el personal de salud y administrativo. Esto abarca talleres y sesiones de índole teórica y práctica que permitan el logro de actividades como cooperación, identidad, motivación, toma de decisiones, autonomía, entre otros. La teoría indica que el CO está asociada al medio interno en el que se despliega la colectividad de sujetos de la organización y posee gran nexo con la motivación de los miembros que la componen, por lo que al encontrarse de manera adecuada generará que se sienta satisfecho para brindar una buena atención a los pacientes (Chiavenato, 2011).

Segunda:

Se sugiere a los encargados del personal de salud, fomentar la ejecución de talleres de liderazgo y la aplicación de incentivos hacia los trabajadores, de tal manera que puedan mejorar su potencial y proporcionar una mejor asistencia a los usuarios. La teoría refiere que el potencial humano representa la colectividad interna del centro de salud y está constituido por sujetos con capacidades para obtener metas, teniendo como cualidades el liderazgo, la innovación, las recompensas y el confort (Ministerio de Salud, 2009).

Tercera:

Se recomienda que el jefe inmediato monitoree constantemente su servicio y evalúe periódica y oportunamente al personal de tal manera que sea posible determinar el nivel de ambiente de la organización. Asimismo, se sugiere que dirección brinde reglas claras que puedan facilitar el trabajo del colaborador. Sería bueno que todo el personal maneje la misma información sobre los flujos y procedimientos. Los directivos eficaces deben conectar con sus equipos no sólo a nivel profesional, sino también a nivel emocional, concientizar al personal que se debe trabajar en equipo, aceptar las críticas y saber manejar las situaciones estresantes para encontrar soluciones. La teoría manifiesta que el diseño organizacional implica una serie de

diligencias desarrollada por varios sujetos donde imparte esfuerzos, poseen una meta, se dividen el trabajo, entre otros, llegando a tener como indicadores a la estructura, toma de arbitrajes, comunicación y pago (Ministerio de Salud, 2009).

Cuarta:

Se recomienda al sector de recursos humanos, programar actividades de integración del personal en el que la organización se presente ante él, comunique sus valores como institución, así el colaborador pueda comprometerse y comprenda la importancia de contribuir a la mejora organizacional, tomando como suyos los objetivos de la organización. La teoría sostiene que la cultura organizacional considera una gama de valores y modos de entenderse por cada uno de los miembros de la organización que poseen en común, llegando a fomentar una institución sólida, que posee como elementos a la identidad, conflicto y colaboración e impulso (Ministerio de Salud, 2009).

REFERENCIAS

- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
<https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Almeida, M., Barros, V., Da Silva, S., Da Silva, F., Yamassake, R., Telles, A., Pereira, R. & Baptista, P. (2023). Organizational climate, job satisfaction, and burnout in nursing workers. *Rev Bras Med Trab.*, 21(2), e2022867.
<https://doi.org/10.47626/1679-4435-2022-867>
- Araya, M. y Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 157-166.
<https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <https://acortar.link/eDFesr>
- Assunção, A. & Pimenta, A. (2020). Job satisfaction of nursing staff in the public health network in a Brazilian capital city. *Cien Saude Colet.*, 25(1), 169-180.
<https://doi.org/10.1590/1413-81232020251.28492019>
- Atta, H., Hussain, R., Hussain, A., Atta, S. & Hasnain, S. (2019). The Role of Organizational Climate on Employee Performance: An Empirical Study of Government Hospitals of Lahore, Pakistan. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 8(4). <https://acortar.link/hA6pzD>
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas.
- Bustomi, T., Satibi, I. & Rustandi, R. (2021). Organizational climate analysis and performance on job satisfaction of medical and medical personnel at the Regional General Hospital of Ciamis District. *CosmoGov: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(2). <http://doi.org/10.24198/cosmogov.v7i2.33018>

- Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su protección en la enseñanza. *Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado*, 6(1-2). <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cantarelli, P., Vainieri, M. & Seghieri, C. (2023). The management of healthcare employees' job satisfaction: optimization analyses from a series of large-scale surveys. *BMC Health Serv Res.*, 23(428). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09426-3>
- Cantera, F. (1988). *NTP 212: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. <https://acortar.link/2jk3Vz>
- Carmo, H., Peduzzi, M. & Tronchin, D. (2022). Team climate and job satisfaction in a Mobile Emergency Care Service. *Rev. Esc. Enferm. USP*, 56, e20220174. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2022-0174en>
- Carrión, N., Castelo, W., Alcívar, M., Quiñonez, L, y Llambo, H. (2022). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Información Científica*, 101(1), 1-11. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551770301007>
- Charaja, Y. y Mamani, J. (2013). Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo – Puno – Perú, 2013. *Comuni@cción*, 5(1). <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v5n1/a01v5n1.pdf>
- Chávez, M., Placencia, M., Muñoz, M., Quintana M. y Olortegui A. (2023). Clima y satisfacción laboral prepandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 23(2). <https://acortar.link/roRI1Q>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Del Ángel, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H. y Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>

- Echevarria, C. (2019). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores, Centro de Salud Supte San Jorge, 2017. *Gaceta Científica*, 5(1), 72–75.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/472>
- El Confidencial. (2022). *El mapa de la satisfacción laboral: estos son los países donde los autónomos viven mejor*. <https://acortar.link/NUzs7E>
- El Mouaddib, H., Sebbani, M., Mansouri, A., Adarmouch, L. & Amine, M. (2023). Job satisfaction of primary healthcare professionals (public sector): A cross-sectional study in Morocco. *Heliyon*, 9, e20357.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844023075655>
- Fernández, F., Concepción, J. & Mirabal, J. (2024). Organizational Climate in Health Institutions. *Biomed J Sci & Tech Res*, 55(3).
<https://biomedres.us/pdfs/BJSTR.MS.ID.008710.pdf>
- Fernández, K. (2021). *Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de Enfermería del servicio de Emergencia*. Hospital III-E, La Libertad. *Es salud*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73272>
- Fonseca, G., Valenzuela, C., Perrand, M. y Cosme, J. (2017). Términos económicos más utilizados en la salud (II parte). *Medisan*, 21(7), 933-959.
<http://scielo.sld.cu/pdf/san/v21n7/san19217.pdf>
- García, C. (2006). La medición en las ciencias sociales y en la psicología. En R. Landero Hernández y M. T. González Ramírez (Comps.), *Estadística con SPSS y metodología de la investigación* (pp. 139-166). Trillas.
- García, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. *Cuadernos de Administración*, (42), 43-61.
<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
- Garcias, K., Haro, B. y Resabala, S. (2019). La importancia de un diseño organizacional en las empresas, permite mejorar la eficiencia y ser competitiva. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
<https://acortar.link/cADzUP>

- Goicochea, E. (2023). *Clima organizacional en la satisfacción laboral en el personal de salud en una red de salud pública, La Libertad 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/123111>
- Guerra, F., Lama, R., Guerra, M. y Elera, R. (2023) Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. *Horizonte Médico*, 23(1), e2147. <https://acortar.link/1SG1QB>
- Gustavsson, K., Van Diepen, C., Fors, A., Axelsson, M., Bertilsson, M. & Hensing, G. (2023). Healthcare professionals' experiences of job satisfaction when providing person-centred care: a systematic review of qualitative studies. *BMJ Open*, 13(6), e071178. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-071178>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herzberg, F., Mausner, B. & Snyderman, B. (2011). *The Motivation to Work*. Transaction Publishers.
- Heskett, J., Sasser, E. & Schlesinger, L. (2003). *The Value Profit Chain*. The Free Press.
- Hossny, E., Alotaibi, H., Mahmoud, A., Elcokany, N., Seweid, M., Aldhafeeri, N., Abdelkader, A. & Abd Elhamed, S. (2023). Influence of nurses' perception of organizational climate and toxic leadership behaviors on intent to stay: A descriptive comparative study. *Int J Nurs Stud Adv.*, 5, 100147. <https://doi.org/10.1016/j.ijnsa.2023.100147>
- Husainah, N., Mei, S., Ekabela, A. & Limakrisna, N. (2023). Motivation and Organizational Climate at Health Service: Drivers of Syariah Employee Performance. *Boletin De Literatura Oral - The Literary Journal*, 10(1), 224-233. <https://acortar.link/ZkjaL0>
- Infobae. (25 de abril de 2019). *Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo*. <https://acortar.link/PxMIHP>

- Instituto Nacional de Seguros. (2012). *Manual de condiciones y Medio ambiente de Trabajo*. Costa Rica: Instituto Nacional de Seguros. [Archivo PDF] <https://acortar.link/bxstt0>
- Kaluza, A., Schuh, S., Kern, M., Xin, K. & Van Dick, R. (2020). How do leaders' perceptions of organizational health climate shape employee exhaustion and engagement? Toward a cascading-effects model. *Hum Resour Manage.*, 59, 359–377.
- Karaferis, D., Aletras, V. & Niakas, D. (2022). Determining dimensions of job satisfaction in healthcare using factor analysis. *BMC Psychol.*, 10(240). <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00941-2>
- Luna, M., Cardona, D. y Romero, Z. (2023). Cultura organizacional basada en la gestión del talento humano como factor clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Cultural UNILIBRE*, (2). <https://acortar.link/BEng0K>
- McGregor, D. (2006). *The Human side of Enterprise*. McGraw-Hill.
- Medina, D. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en un establecimiento de Salud de Loreto*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://acortar.link/b7ihic>
- Mejía, C., Toledo, J., Lora, P. y Chacón, J. (2022). Autopercepción de la salud según lugar de residencia en trabajadores de ocho países de Latinoamérica. *Rev Asoc Esp Espec Med.*, 30(4). <https://scielo.isciii.es/pdf/medtra/v30n4/1132-6255-medtra-30-04-388.pdf>
- Meñaca, I., Cazallo, A., Sanz, D., Bascón, M., Simanca, J. y Palacio, B. (2017). Modelización de los factores de motivación en el puesto de trabajo. *Revista Espacios*, 38(58). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n58/a17v38n58p07.pdf>
- Ministerio de Salud. (2009). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. RM N° 623-2008/MINSA. Lima: Ministerio de Salud. https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf

- Mohamed, H. & Gaballah, S. (2018). Study of the Relationship between Organizational Climate and Nurses' Performance: A University Hospital Case. *American Journal of Nursing Research*, 6(4), 191-197. <https://pubs.sciepub.com/ajnr/6/4/7/index.html>
- Montoya, J. (2023). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de pediatría en un hospital III-1 Lambayeque, 2023*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la UCV. <https://acortar.link/nlbJSX>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Ojeda, R., Podestá, L. y Ruiz, R. (2021). Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2), e3596. <https://acortar.link/SrNRQP>
- Oliech, K. & Juma, O. (2021). The influence of organizational climate on employee commitment among health care staff in County Referral Hospitals in Kenya. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, 8(1), 804-812.
- Organización Internacional del Trabajo. (2024). *23 Condiciones de trabajo*. <https://www.ilo.org/global/topics/dw4sd/themes/working-conditions/lang-es/index.htm>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Salud de los trabajadores*. Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud. <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Analizan los desafíos en recursos humanos en salud en el contexto de la pandemia*. <https://www.paho.org/es/noticias/3-6-2020-analizan-desafios-recursos-humanos-salud-contexto-pandemia>
- Padilla, F. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio institucional de la UNAC. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5076>

- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Parra, L. (2009). Modelo de desarrollo del potencial humano basado en competencias para el desarrollo de la actividad empresarial en la población vulnerable de Santiago de Cali. *Ingeniería Industrial*, XXX(3), 1-10. <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433571010.pdf>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9–24. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Perkins, R., Bamgbade, S. & Bourdeanu, L. (2023). Nursing Leadership Roles and Its Influence on the Millennial Psychiatric Nurses' Job Satisfaction and Intent to Leave. *J Am Psychiatr Nurses Assoc.*, 29(1), 15-24. <https://doi.org/10.1177/1078390320979615>
- Pradoto, H., Haryono, S. & Wahyuningsih, S. (2022). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work*, 71(2), 345-355. <https://doi.org/10.3233/WOR-210678>
- Raraz J., Allpas, H., Torres, F., Cabrera, W., Alcantara, L., Ramos, R., Aldea, F., Colona, V. y Raraz, O. (2021). Condiciones laborales y equipos de protección personal contra el covid-19 en personal de salud, Lima-Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.*, 21(2), 335-345. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/2308-0531-rfmh-21-02-335.pdf>
- Rinawati, E. & Napiah, A. (2020). Organizational Climate and Doctor's Works Satisfaction. *Proceedings of the International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical*, 207-214. <https://doi.org/10.5220/0010293102070214>
- Rojas-Sánchez, Martha, Rosas-González, Enriqueta, Xequé-Morales, Ángel Salvador, García-Rodríguez, Isaúl, & Padrón-Méndez, Norma Zulema. (2022). Leadership style and organizational climate in nursing professionals of a public hospital, Mexico. *Sanus*, 7, e296.

- 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 institucional de la UCV. <https://acortar.link/88jgB>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1), 102-122. <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24151w/r_s11_02.pdf
- Santana, S. & Pérez-Rico, C. (2023). Dynamics of organizational climate and job satisfaction in healthcare service practice and research: a protocol for a systematic review. *Front Psychol.*, 14, 1186567. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1186567>
- Schlak, A., Poghosyan, L., Liu, J., Kueakomoldej, S., Bilazarian, A., Rosa, W. & Martsof, G. (2022). The Association between Health Professional Shortage Area (HPSA) Status, Work Environment, and Nurse Practitioner Burnout and Job Dissatisfaction. *J Health Care Poor Underserved.*, 33(2), 998-1016. <https://doi.org/10.1353/hpu.2022.0077>
- Shahnavazi, A., Bouraghi, H., Fadaei, M. & Shahnavazi, H. (2021). The Effect of Perceived Organizational Climate on the Performance of Nurses in Private Hospitals. *J Clin Res Paramed Sci.*, 10(2), e108532. <https://doi.org/10.5812/jcrps.108532>.
- Siebenhüner, K., Battegay, E. & Hämmig, O. (2020). Temporal work stressors and satisfaction with work, life and health among health professionals in Switzerland. *Swiss Med Wkly.*, 150, w20175. <https://doi.org/10.4414/smw.2020.20175>

- Sumba, R., Moreno, P., Villafuerte, N. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dom. Cien.*, 8(1), 234-261. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Alienta Editorial.
- Voria, M. (2014). Itinerarios en torno al reconocimiento social una categoría de análisis. *Rev. Cienc. Soc.*, 27(35). <https://acortar.link/REfVwS>
- Yamassake, R., Baptista, P., Albuquerque, V., Rached, C. (2021). Job satisfaction vs. organizational climate: cross sectional study in brazilian nursing professional. *Rev enferm UERJ, Rio de Janeiro*, 29, e62718. <http://dx.doi.org/10.12957/reuerj.2021.62718>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

Variable X: Clima organizacional

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Impresiones y percepciones que poseen en común cada uno de los sujetos que se encuentran en una organización en lo referente al trabajo	Valoración por parte de los trabajadores en base a atributos como potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización valorado en bajo, medio y alto.	Potencial humano	Liderazgo Innovación Recompensa Confort	Ordinal Likert TED (1) ED (2) NDNED (3) DA (4) TDA (5)
			Diseño organizacional	Estructura Toma de decisiones Comunicación Remuneración	Ordinal Likert TED (1) ED (2) NDNED (3) DA (4) TDA (5)
			Cultura de la organización	Identidad Conflicto y cooperación Motivación	Ordinal Likert TED (1) ED (2) NDNED (3) DA (4) TDA (5)

Variable Y: Satisfacción laboral

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Impresión que posee un sujeto al obtener un equilibrio frente a distintos requerimientos y se provee como resultado de diferentes interrelaciones entre el personal que labora y que brinda un servicio	Experticia del trabajador dentro de la institución, evaluando la percepción del personal tomando en cuenta significación de la tarea condiciones de trabajo reconocimiento personal y/o social, beneficios económicos.	Significación de la tarea	Desempeño de tareas Desarrollo personal	Ordinal Likert TED (1) ED (2) NDNED (3) DA (4) TDA (5)
			Condiciones de trabajo	Condiciones físicas Relación con la autoridad	Ordinal Likert TED (1) ED (2) NDNED (3) DA (4) TDA (5)
			Reconocimiento personal y/o social	Políticas administrativas Relaciones sociales	Ordinal Likert TED (1) ED (2) NDNED (3) DA (4) TDA (5)
			Beneficios económicos	Beneficios laborales y/o remunerativos	Ordinal Likert TED (1) ED (2) NDNED (3) DA (4) TDA (5)

Anexo 2: Cuestionarios

CUESTIONARIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene como objetivo medir el Clima Organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en la organización, puede pensar en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con bolígrafo
- Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada una de las preguntas o enunciados.
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, marcando con un aspa en el recuadro que considere exprese mejor su percepción sobre su ambiente de trabajo.
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.

DATOS GENERALES

ORGANIZACIÓN: IPRESS

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

ENUNCIADO	TED	ED	NDNED	DA	TDA
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
Estoy comprometido con mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
Existe sana competencia entre mis compañeros.					
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses.					
Recibo mi pago a tiempo.					
La limpieza de los ambientes es adecuada.					
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					

Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
Mi organización de salud se encuentra organizada para prever los problemas que se presentan.					
El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
En mi organización participo en la toma de decisiones.					
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
Existe equidad en las remuneraciones.					
Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.					
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.					

Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
La innovación es característica de nuestra organización.					
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
Mi salario y beneficios son razonables.					
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escala de Opiniones SL-SPC

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO TA
DE ACUERDO A
INDECISO I
EN DESACUERDO D
TOTAL DESACUERDO TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

20. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien consigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Según su percepción, ordene los siguientes factores por orden de importancia, considerando 4 como el más importante y 1 al menos importante.

Significación de la tarea	
Condiciones de Trabajo	
Reconocimiento Personal y/o Social	
Beneficios Económicos	

Género: () Masculino () Femenino

Condición Laboral:

() Planilla

() Terceros

Tiempo de servicio: _____



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

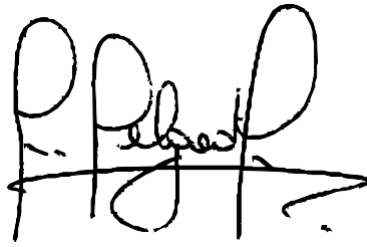
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos para la recolección de datos

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del instrumento	Cuestionario del clima organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el Clima Organizacional
Nombres y apellidos del experto	KAREN LISSETTE RAMOS MIRANDA
Documento de identidad	73689382
Años de experiencia en el área	4
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIO DE LA SALUD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	DIRIS LIMA CENTRO / HOSPITAL DE EMERGENCIAS VILLA EL SALVADOR
Cargo	AUDITORA EN SALUD
Número telefónico	934508085
Firma	 Mg. Karen Ramos Miranda Obstetra - COP 39842 Auditora en Salud - RENODAS 338
Fecha	30 de mayo del 2024




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nombre del instrumento	Cuestionario del clima organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el Clima Organizacional
Nombres y apellidos del experto	Renzo Manuel Delgado Rodríguez
Documento de identidad	DNI N° 29539573
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Salud Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada San Juan Bautista
Cargo	Docente Investigador – Investigador Renacyt Nivel I
Número telefónico	999679035
Firma	
Fecha	21 de junio del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nombre del instrumento	Cuestionario del clima organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el Clima Organizacional
Nombres y apellidos del experto	Carlos Alberto Torres Pariona
Documento de identidad	DNI N° 09649575
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gerencia De Servicios De Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"
Cargo	Medico gestor en salud
Número telefónico	945 982 818
Firma	
Fecha	22 de junio del 2024



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Definición de la variable: Son las impresiones y percepciones que poseen en común cada uno de los sujetos que se encuentran en una organización en lo referente al trabajo, el escenario físico en que se despliega. (Ministerio de Salud, 2009)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l i r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Potencial humano: sistema social interno de la organización, que está compuesto por individuos y	Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas	Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo. (14)	1	1	1	1	
	especialmente los jefes, en el	El jefe del servicio supervisa constantemente al personal. (25)	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<p>grupos tanto grandes como pequeños. Las personas son seres vivientes, pensantes y con sentimientos que conforman la organización y ésta existe para alcanzar sus objetivos (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>comportamiento de otros para lograr resultados. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno. (4)</p>	1	1	1	1	
<p>(Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Innovación: voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales. (22)</p> <p>Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud. (31)</p> <p>La innovación es característica de nuestra organización. (44)</p> <p>Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. (50)</p>	1	1	1	1	
			1	1	1	1	
			1				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<p>Recompensa: Medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo. (20)	1	1	1	1
	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud. (28)	1	1	1	1
	En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada. (36)	1	1	1	1
	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa. (41)				
	Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos. (46)	1	1	1	1
	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato. (49)				
		1	1	1	1
	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. (7)	1	1	1	1
	Se han realizado actividades recreativas en los últimos seis meses (17)	1	1	1	1
	Me siento a gusto de formar parte de la organización. (23)	1	1	1	1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	<p>Confort: Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo. (42)</p> <p>La limpieza de los ambientes es adecuada. (19)</p> <p>Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. (52)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
<p>Diseño organizacional: aspecto de coordinación consciente de esta definición incorporados denominadores comunes a todas las organizaciones: coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad.</p>	<p>Estructura: percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se deben enfrentar en el desarrollo de su trabajo (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Mi jefe está disponible cuando se le necesita. (1)</p> <p>Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo. (8)</p> <p>Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan. (24)</p> <p>Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización. (26)</p> <p>Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización. (29)</p> <p>Existe un ambiente organizado en mi organización de salud. (38)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<p>(Ministerio de Salud, 2009)</p>		<p>Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. (39)</p> <p>Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente. (51)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
	<p>Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse (3)</p> <p>Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud. (13)</p> <p>En mi organización participo en la toma de decisiones. (30)</p> <p>Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión. (45)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
		<p>Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo (12)</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	<p>1</p>	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<p>Comunicación organizacional: Redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención. (2)</p> <p>Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo. (5)</p> <p>Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas. (6)</p> <p>La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona. (32)</p> <p>Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes. (33)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>		
<p>Remuneración: Forma en que se remunera a los trabajadores. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados. (16)</p> <p>Recibo mi pago a tiempo. (18)</p> <p>Existe equidad en las remuneraciones. (37)</p> <p>Mi salario y beneficios son razonables. (53)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

		<p>Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo. (54)</p> <p>El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas. (55)</p>	1	1	1	1	
			1	1	1	1	
			1	1	1	1	
Cultura de la organización: conjunto de apoyos materiales y humanos que éstos	Identidad: sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. (Ministerio de Salud, 2009)	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización. (27)	1	1	1	1	
		El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades. (47)	1	1	1	1	
		Las tareas que desempeño corresponden a mi función. (48)	1	1	1	1	
	Conflicto y cooperación: nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y	Existe sana competencia entre mis compañeros. (15)	1	1	1	1	
		Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo. (21)	1	1	1	1	
		En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros. (35)					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

<p>de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>reciben de su organización. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita. (40)</p> <p>Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito. (43)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
	<p>Motivación: Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. (Ministerio de Salud, 2009)</p>	<p>Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud. (9)</p> <p>Me interesa el desarrollo de mi organización de salud. (10)</p> <p>Estoy comprometido con mi organización de salud. (11)</p> <p>Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. (34)</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	



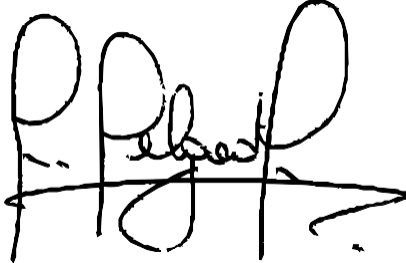
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre del instrumento	Escala de opiniones de Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar el grado de satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	KAREN LISSETTE RAMOS MIRANDA
Documento de identidad	73689382
Años de experiencia en el área	4 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Nacionalidad	PERUANA
Institución	DIRIS LIMA CENTRO / HOSPITAL DE EMERGENIAS VILLA EL SALVADOR
Cargo	AUDITORA EN SALUD
Número telefónico	934508085
Firma	 Mg. Karen Ramos Miranda Obstetra - COP 39882 Auditora en Salud - RENODAS 338
Fecha	30 de mayo del 2024

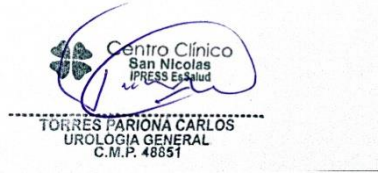


UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nombre del instrumento	Escala de opiniones de Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar el grado de satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	Renzo Manuel Delgado Rodríguez
Documento de identidad	DNI N° 29539573
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Salud Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Privada San Juan Bautista
Cargo	Docente Investigador – Investigador Renacyt Nivel I
Número telefónico	999679035
Firma	
Fecha	21 de junio del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nombre del instrumento	Escala de opiniones de Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Evaluar el grado de satisfacción laboral
Nombres y apellidos del experto	Carlos Alberto Torres Pariona
Documento de identidad	DNI N° 09649575
Años de experiencia en el área	25 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Gerencia De Servicios De Salud
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Nacional PNP "Luis N. Sáenz"
Cargo	Médico gestor en salud
Número telefónico	945 982 818
Firma	
Fecha	22 de junio del 2024



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL

Definición de la variable: beneplácito en el trabajo plasmado en las diligencias que efectúa el personal, en base a sus valores, situaciones vividas, retribuciones, salario, seguridad y práctica; con la finalidad de que cada faena ejecutada le permita tener una recompensa. (Palma, 2005)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l i d a n d a	C o r r e c i a	R e l e v a n c i a	Observación
	Desempeño de tareas: mide la consecución de	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. (3)	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Significación de la tarea: disposición al trabajo en función de atribuciones asociadas con el trabajo. (Palma, 2005)	los objetivos laborales poniendo en prácticas sus aptitudes, en la búsqueda de una mejora en la productividad. (Palma, 2005)	Me complace los resultados de mi trabajo (18)	1	1	1		
	Desarrollo personal: trabajador desarrolle actividades que le permitan una realización personal y profesional. (Palma, 2005)	Me siento útil con la labor que realizo. (7)	1	1	1	1	
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. (4)	1	1	1	1	
		Mi trabajo me hace sentir realizado como persona (21)	1	1	1	1	
		Me gusta el trabajo que realizo. (22)	1	1	1	1	
		Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. (25)	1	1	1	1	
		Me gusta la actividad que realizo. (26)	1	1	1	1	
Condiciones de trabajo: evaluación del trabajo en función de la existencia	Condiciones físicas y/o materiales: condiciones de comodidad que se oferta en el lugar de trabajo tales como la	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores (1)	1	1	1	1	
		El ambiente donde trabajo es confortable. (8)	1	1	1	1	
		Me disgusta mi horario. (12)	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral. (Palma, 2005)	de ventilación e iluminación o limpieza y orden de los ambientes, etc. (Palma, 2005)	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. (15)	1	1	1		
		El horario de trabajo me resulta incómodo. (17)	1	1	1	1	
		En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo. (20)	1	1	1	1	
		Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (23)	1	1	1	1	
	Relación con la autoridad: Relaciones que tiene el trabajador con sus jefes directos, el cual puede ser valorado en la realización de sus actividades diarias. (Palma, 2005)	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. (14)	1	1	1	1	
		Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo. (27)	1	1	1	1	
	Políticas administrativas:	Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa. (6)	1	1	1	1	
		Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras. (24)	1	1	1	1	



<p>Reconocimiento personal y/o social: tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos. (Palma, 2005)</p>	<p>aceptación por parte del trabajador de la normativa y lineamientos de la institución. (Palma, 2005)</p>	<p>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. (13)</p>	1	1	1		
<p>Beneficios económicos: disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)</p>	<p>Relaciones sociales: interacción que tiene el personal de salud dentro de la Institución. (Palma, 2005)</p>	<p>Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido. (19)</p>	1	1	1	1	
<p>Beneficios económicos: disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)</p>	<p>Beneficios laborales y/o remunerativos: retribución económica que recibe cada colaborador por parte de su organización. (Palma, 2005)</p>	<p>Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo. (11)</p>	1	1	1	1	
<p>Beneficios económicos: disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)</p>	<p>Beneficios laborales y/o remunerativos: retribución económica que recibe cada colaborador por parte de su organización. (Palma, 2005)</p>	<p>Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo. (2)</p>	1	1	1	1	
<p>Beneficios económicos: disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)</p>	<p>Beneficios laborales y/o remunerativos: retribución económica que recibe cada colaborador por parte de su organización. (Palma, 2005)</p>	<p>Me siento mal con lo que gano. (5)</p>	1	1	1	1	
<p>Beneficios económicos: disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)</p>	<p>Beneficios laborales y/o remunerativos: retribución económica que recibe cada colaborador por parte de su organización. (Palma, 2005)</p>	<p>El sueldo que tengo es bastante aceptable. (9)</p>	1	1	1	1	
<p>Beneficios económicos: disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)</p>	<p>Beneficios laborales y/o remunerativos: retribución económica que recibe cada colaborador por parte de su organización. (Palma, 2005)</p>	<p>La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. (10)</p>	1	1	1	1	
<p>Beneficios económicos: disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. (Palma, 2005)</p>	<p>Beneficios laborales y/o remunerativos: retribución económica que recibe cada colaborador por parte de su organización. (Palma, 2005)</p>	<p>Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. (16)</p>	1	1	1	1	



Anexo 4: Confiabilidad de los instrumentos

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Alfa de Cronbach

Fórmula del Alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Resultados:

	N° de casos		→	20
α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario		→	0.98
k :	Número de ítems del instrumento		→	55
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.		→	51.045
S_T^2 :	Varianza total del instrumento.		→	1537.140

Como criterio general, García (2006) sugiere la siguiente interpretación para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente de 1 es confiabilidad perfecta
- Coeficiente de 0.72 a 0.99 es excelente confiabilidad.
- Coeficiente de 0.66 a 0.71 es muy confiable.
- Coeficiente de 0.6 a 0.65 es confiable.
- Coeficiente de 0.54 a 0.59 es confiabilidad baja.
- Coeficiente de 0.53 a menos es confiabilidad nula.

Alfa Cronbach es (0.98), por tanto, podemos afirmar que el instrumento de Clima Organizacional tiene una excelente confiabilidad para el estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Alfa Cronbach es (0.92), por tanto, podemos afirmar que el instrumento de Satisfacción Laboral tiene una excelente confiabilidad para el estudio.

ENCUESTADOS	SATISFACCIÓN LABORAL																										
	ITEMS																										
	SIGNIFICACION DE LA TAREA								CONDICIONES DE TRABAJO									RECONOCIMIENTO PERSONAL					BENEFICIOS ECONÓMICOS				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
E1	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	4	2	3	3	1	2	1	2	2
E2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	1	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3
E3	5	3	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	1	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2
E4	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	4	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	2
E5	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5	2	3	3	4	3
E6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	5	1	1	1	3	3	5	1	1	3	3	5
E7	2	4	4	5	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	2	2	3	4	3
E8	5	4	5	4	3	5	4	5	5	3	5	2	2	3	3	3	4	5	3	5	5	1	4	3	4	1	
E9	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	3	2
E10	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	3	3	3	3	1
E11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4
E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
E13	4	1	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	3	5	3
E14	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3
E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	3	3	3	4	3
E16	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5	4	3	2	3	5	3
E17	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	3	5	5	2	3	5	1	2	5	1	3	3	1	3
E18	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	1	5	5	1	1	1	5	1
E19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
E20	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5	3	4	3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 5: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024”

Investigadora: Angela Lisseth Valencia Garcia

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “*Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024*”, cuyo objetivo es Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad César Vallejo del campus LIMA NORTE, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución CENTRO CLINICO SAN NICOLÁS.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Este estudio puede ser una herramienta estratégica que ayude al mejoramiento continuo de la institución, dado que, al conocer opiniones del personal de salud acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, se puede elaborar planes que permitan superar los factores negativos que se detecten y que afecten el desempeño y la productividad del potencial humano.

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 sobre la investigación titulada:” Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente del auditorio de la institución Centro Clínico San Nicolás.

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 Investigadora Angela Lisseth Valencia Garcia, email: avalenciaga@ucvvirtual.edu.pe y asesora Nancy Cuenca Robles, email: ncuencar@ucv.edu.pe

Consentimiento

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



Nombre y apellidos: *René Ramirez Vellaneda*

Fecha y hora: *24/06/24*
3:26 pm

Nombre y apellidos:
Firma:



Fecha y hora:

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

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



Anexo 6: Reporte de similitud en software turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es?lang=es&u=1088032488&ro=103&o=2429186353&s=1

feedback studio ANGELA LISSETH VALENCIA GARCIA Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024 /100 4 de 162

Universidad César Vallejo

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

Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024

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

AUTORA:
Valencia Garcia, Angela Lisseth (<https://orcid.org/0009-0004-0883-5536>)

ASESORES:
Dra. Cuenca Robles, Nancy Elena (<https://orcid.org/0000-0003-3538-2059>)
Dra. Campana Afiasco, Teresa De Jesús (<https://orcid.org/0000-0001-9970-3117>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo en Salud

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

LIMA - PERÚ
2024

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	11 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	intra.uqvy.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
6	repositorio.uvniener.edu... Fuente de Internet	<1 %
7	repositorio.uncd.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8	www.observatorioh.org Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
10	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
11	moam.info Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.uladach.ed... Fuente de Internet	<1 %
13	Silvio Stalin Tacle Hum... Publicación	<1 %
14	editegia.mondragon.edu Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upsh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Página: 1 de 37 Número de palabras: 11625 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 1635 5/08/2024



Anexo 7: Análisis complementario

FÓRMULA PARA TAMAÑO DE MUESTRA FINITA

Se aplicó una fórmula para muestra finita, con un intervalo de confianza del 95% y un error de 0.05, donde la población fue de 153 personal de salud.

$$n: \frac{Z^2 P * Q * N}{(N - 1)E^2 + Z^2 P * Q}$$
$$n: \frac{(1,96)^2 0,5 * 0,5 * 153}{(153 - 1)0,05^2 + 1,96^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n: 110$$

Se alcanzó como muestra a 110 colaboradores de un Centro Clínico del distrito de Comas.



FIGURAS

Figura 2

Distribución porcentual de la variable Clima organizacional (anexo 7)

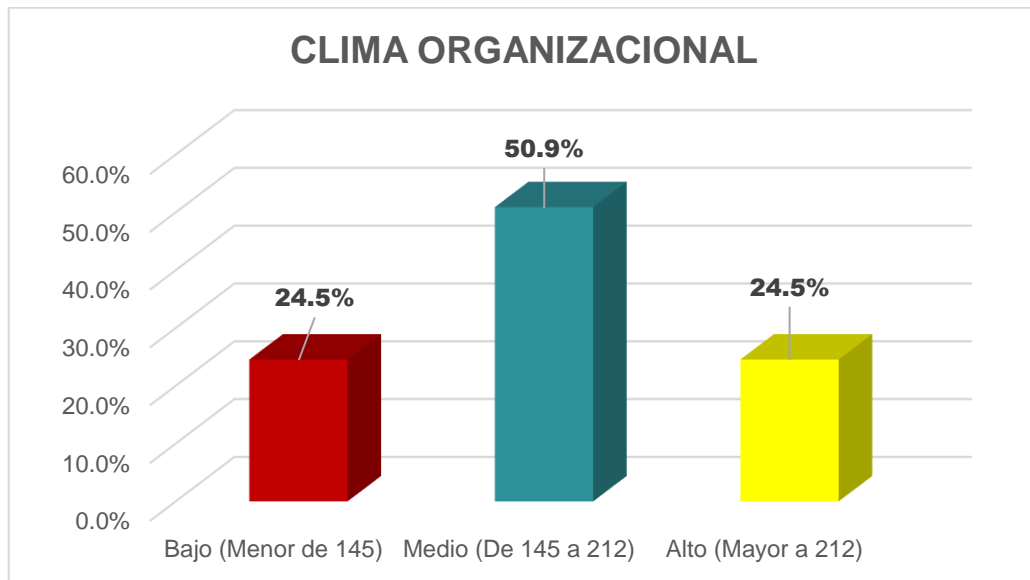


Figura 3

Distribución porcentual de las dimensiones de la variable Clima organizacional (anexo 7)

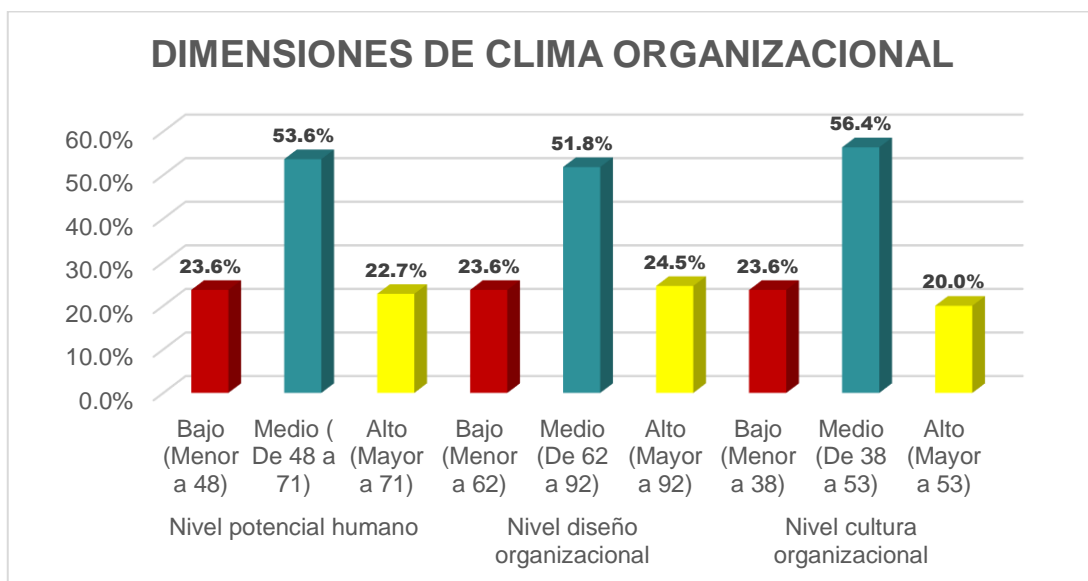




Figura 4

Distribución porcentual de la variable satisfacción laboral (anexo 7)

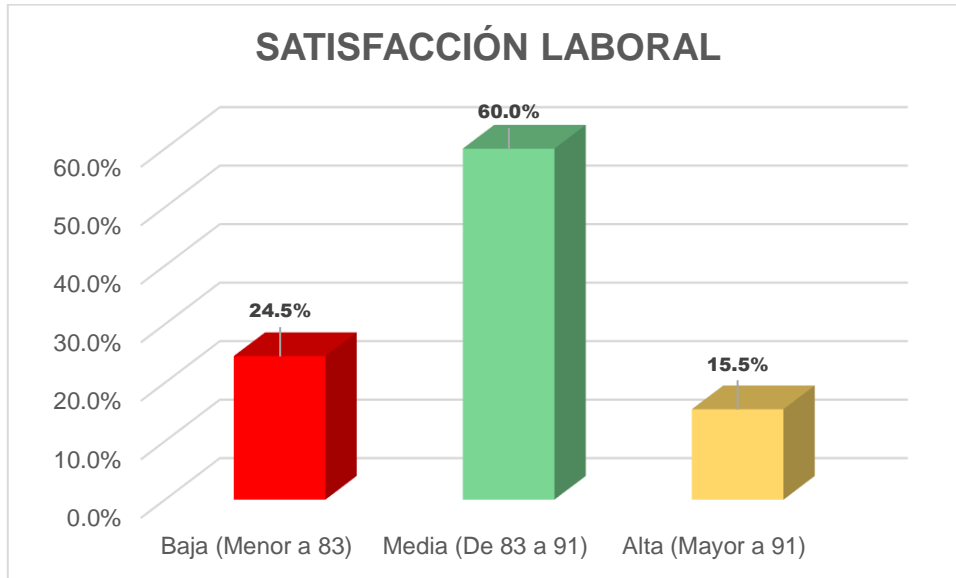
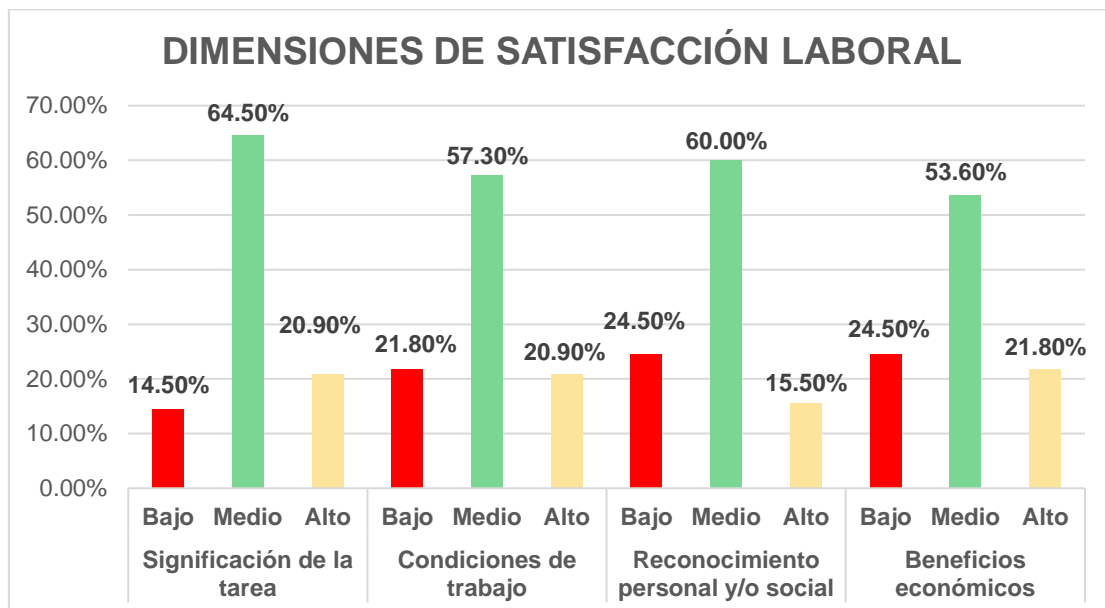


Figura 5

Distribución porcentual de las dimensiones de la variable satisfacción laboral (anexo 7)





ANEXO 8: Autorización para el desarrollo del trabajo de investigación

Yo JANET ROCÍO PEÑA DUEÑAS DNI: 41540430
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
 identificado con DNI, en mi calidad de DIRECTORA CENTRO CLINICO SAN NICOLÁS
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos) del
 área de DIRECCIÓN MÉDICA
(Nombre del área de la empresa)
 de la empresa RED SALUD SAC
(Nombre de la empresa)
 con R.U.C N° 20516224135, ubicada en la ciudad de Lima

OTORGÓ LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(a, ita.) Angela Lisseth Valencia Garcia
(Nombre completo del o los estudiantes)
 Identificado(s) con DNI N° 72566414 de la () Carrera profesional, para que
 utilice la siguiente información de la empresa:



Recolección de datos, mediante cuestionarios
(Detallar la información a entregar)

con la finalidad de que pueda desarrollar su () Tesis para optar el Título Profesional, () Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, () Trabajo académico, (X) Otro (Tesis para obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud).

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- () Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
 () Mencionar el nombre de la empresa.



Firma y sello del Representante Legal⁶
 DNI: 41540430

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Firma del Estudiante
 DNI: 72566414

Firma del Estudiante
 DNI:

⁶ Este documento es firmado por el representante legal de la institución o a quien este delegue.



Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Solicitud de autorización para realizar la investigación en una institución

Lima, 29 de mayo de 2024

Señor (a):

PEÑA DUEÑAS JANET
DIRECCIÓN MÉDICA
CENTRO CLÍNICO SAN NICOLÁS

Centro Clínico San Nicolás
Dirección Médica
Recebido 29/05/24

Presente. -

Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos para obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud.



En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada: "Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud de un Centro Clínico del distrito de Comas, Lima 2024"

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

ANGELA LISSETH VALENCIA GARCIA

D.N.I 72566414