



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo
Domingo, 2021**

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

AUTORA:

Anrango Bastidas, Andrea Pamela (ORCID: 0000-0002-8112-8262)

ASESORA:

Dra. Díaz Espinoza, Maribel (ORCID: 0000-0001-5208-8380)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de la salud

PIURA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por guiar mis pasos a lo largo de este trayecto.

A mi familia por su gran apoyo sin el cual no habría alcanzado la meta de culminar estudios de postgrado

Agradecimiento

A mí madre que es lo más importante en mi vida, por su apoyo incondicional.

A mi esposo por su paciencia y consejos que me brinda.

A mis hijas Pamela y Emilia, por ser el motor de mi vida para continuar creciendo como profesional y persona.

Al personal del Hospital Reina Sofía por el apoyo brindado para realizar mi proyecto.

A mis maestros por compartir sus conocimientos y contribuir en mi formación académica, en especial a Héctor Grados.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento.....	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV.- RESULTADOS.....	21
IV.- DISCUSIÓN	30
IV.- CONCLUSIONES.....	35
IV.- RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	45

Índice de tablas

Tabla 1. Validez	19
Tabla 2. Confiabilidad	20
Tabla 1. Nivel de la variable clima organizacional y sus dimensiones del personal asistencial	21
Tabla 2. Nivel de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones del personal asistencial	22
Tabla 3. Prueba de Normalidad de las puntuaciones de clima organizacional y satisfacción laboral.....	24
Tabla 4. Coeficiente de Correlación de Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral en personal asistencial de salud	25
Tabla 5. Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea.....	26
Tabla 6. Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo	27
Tabla 7. Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento.....	28
Tabla 8. Coeficiente de Correlación entre el clima organizacional y la dimensión beneficio económico	29

Índice de figuras

Figura N°1. Niveles de las dimensiones del clima organizacional del personal asistencial.....	21
Figura N°2. Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal asistencial.....	23

Resumen

El estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021. Además, el marco metodológico aplicado fue de nivel cuantitativo, tipo básico - correlacional y diseño no experimental, transversal. La muestra estuvo conformada por 60 personal asistencial y la recolección de datos se efectuó a través de la técnica de la encuesta, por ende, se aplicó como instrumento el cuestionario que fueron diseñados para las dos variables focalizadas. Los instrumentos fueron sometidos a valoración científica por expertos quienes dieron la validez; asimismo, se les aplicó la prueba de alfa de Cronbach para establecer el grado de confiabilidad y consistencia interna de las preguntas. Los resultados fueron analizados y sistematizados con las aplicaciones SPSS y Microsoft Excel para generar tablas de frecuencias y porcentajes; recurriendo al coeficiente Rho Spearman para valorar la relación de las variables focalizadas. Se concluyó que existe una correlación positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, personal asistencial.

Abstract

The general objective of the study was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the healthcare personnel in the neonatology area of a hospital in Santo Domingo, 2021. In addition, the methodological framework applied was quantitative level, basic type - correlational and non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 60 healthcare personnel and data collection was carried out through the survey technique, therefore, the questionnaire that was designed for the two focused variables was applied as an instrument. The instruments were subjected to scientific evaluation by experts who gave their validity; Likewise, the Cronbach's alpha test was applied to establish the degree of reliability and internal consistency of the questions. The results were analyzed and systematized with SPSS and Microsoft Excel applications to generate tables of frequencies and percentages; using the Rho Spearman coefficient to assess the relationship of the focused variables. It was concluded that there is a positive correlation between organizational climate and job satisfaction.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, healthcare personnel.

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es muy importante en la gestión de las instituciones porque los oficinistas con altos niveles de satisfacción tienden a realizar su trabajo con mayor calidad y eficiencia (Araya et al, 2019). Para lograrlo, el clima organizacional adquiere un rol fundamental, ya que abarca políticas que afectan directamente al personal (Rojas et al, 2018). Debido a esto, la Organización Panamericana de la salud (OPS, 2021) promueve prácticas innovadoras en este ámbito que permitan el desarrollo de lugares de trabajo seguros, productivos y saludables. De igual forma, Almache et al. (2020) agrega que en el sector salud debido a la dificultad, el personal asistencial involucrado requiere contar con un clima organizacional adecuado donde se respeten las necesidades de todo el personal.

En México, Carballo et al. (2015) reveló que el 76% del personal asistencial de salud percibe un clima organizacional óptimo y 42% grado de satisfacción laboral regular. En Chile, Araya y Medina (2019) encontraron nivel medio de satisfacción laboral en relación al clima organizacional de hospitales, dado que la dimensión ambiente físico, autonomía, relación con el jefe, significado de la tarea, oportunidades de desarrollo, remuneración y reconocimiento, de ambas variables fluctuaron entre niveles medios y altos. En tal sentido, a mayor clima organizacional mayor será el nivel de satisfacción del personal asistencial.

De acuerdo con los resultados anteriores, la creación de un buen clima organizacional tiene un papel importante en la satisfacción laboral del personal de salud, sin embargo, en el contexto actual por la crisis sanitaria del COVID-19 el personal se ha visto expuesto a circunstancias desfavorables para desempeñar su trabajo de forma eficaz como largas jornadas laborales y escasez de personal de salud no solo en términos de cantidad, sino también de sus competencias (Arribas,2020). La Organización Panamericana de la salud (OPS, 2021) manifiesta que en muchos casos estas situaciones desencadenan angustia, fatiga y agotamiento en el personal.

En Ecuador, ambas variables son factores indispensables para identificar como se relaciona el personal en los diferentes servicios que brindan los establecimientos de salud. Al respecto, existen estudios como el realizado por Troya et al. (2020) en las ciudades de Ambato, Quito y Guaranda, donde se evidencia que el trabajo intenso que realizan los profesionales y la escasez de personal de salud propician estados de fatiga y desmoralización, por ende, la satisfacción laboral tiene una relación significativa con las condiciones de trabajo e influye en el desempeño laboral del personal hospitalario. Por el contrario, Calva (2020) indica que en Guayaquil más del 50% de hospitales cuentan con buen clima organizacional y un grado alto de satisfacción laboral.

En Santo Domingo de los Tsáchilas, Ramírez (2015) manifiesta que la Dirección Regional de Salud N° 23D02 brinda soporte a las instituciones para que logren un clima organizacional óptimo y en consecuencia incrementen su productividad, alcancen resultados dentro del contexto del modelo de atención integral, pero además en caso se presenten problemas de escasos recursos, niveles bajos de liderazgo y falta de espacios de comunicación poder solucionarlos y así alcanzar la satisfacción laboral del personal. Castelo (2020) agrega que el 94% de los pacientes de este hospital percibe una adecuada atención, sin embargo, aún existen aspectos por mejorar.

El hospital reina Sofia brinda diferentes servicios a la comunidad, entre ellos cuenta con un área de neonatología encargada de la asistencia y cuidado al recién nacido, que no es ajena a la problemática expuesta. Por ello, es necesario en este ambiente de trabajo un buen clima organizacional que se refleje en la dimensión potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, de forma tal que desencadene la satisfacción laboral del personal en la dimensión significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento y beneficios económicos. Por esa razón, se formula la interrogante de investigación: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021?

La investigación es relevante primero porque al identificar la problemática relacionada a las variables de estudio se contribuirá a subsanar las necesidades del personal. Además, teóricamente se basará en las categorías del clima organizacional postuladas por el MINSA y para la satisfacción laboral en la teoría de Sonia Palma. Metodológicamente, aportará instrumentos de medición válidos y confiables para la población de estudio. A nivel práctico el estudio ayudará a lograr una calidad del servicio total del personal de salud.

El objetivo general del estudio es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021, y los objetivos específicos establecer la relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; demostrar la relación entre el clima organizacional y la condición de trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; y determinar la relación entre el clima organizacional y el beneficio económico del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021.

La hipótesis general a demostrar es existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021 y las hipótesis específicas existe relación directa entre el clima organizacional y la significación de la tarea del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; existe relación directa entre el clima organizacional y la condiciones del trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; existe relación directa entre el clima organizacional y reconocimiento del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; y existe relación directa entre el clima organizacional y el beneficio económico del trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones que relación con el proyecto encontradas a nivel internacional fueron las siguientes:

En Portugal, Neves y Dos Santos (2021) realizaron la investigación satisfacción laboral en enfermeras asistenciales por prestación de servicios en áreas de cuidado, con la intención de establecer el nivel de satisfacción que perciben, de manera que el estudio fue cuantitativo, transversal. Además, empleó como muestra 218 enfermeras/os, a quienes aplicaron como instrumento el cuestionario. Se evidenció en los resultados que el personal asistencial de las unidades de cuidados de la comunidad percibe el nivel más alto de satisfacción laboral, al final el área de la atención incide en la satisfacción del personal de salud. El artículo es un gran aporte para el proyecto ya que brinda conocimiento científico de la variable dependiente satisfacción laboral.

Holguín et al. (2020) el estudio satisfacción laboral en el personal asistencial del servicio de nefrología del Guillermo Kaelin de la Fuente Perú, tuvieron como propósito incrementar el grado de satisfacción, de modo que el estudio fue cuantitativo, transversal. Asimismo, empleó una muestra de 76 trabajadores de salud, a quienes aplicaron como instrumento el cuestionario. Los resultados manifestaron que los profesionales perciben un valioso grado de satisfacción en la institución. Los autores concluyeron que los trabajadores de salud que tienen menos tiempo de servicio fueron quienes mostraron insatisfacción laboral. La investigación es relevante para el estudio porque aporta conocimiento científico de la variable dependiente satisfacción laboral.

En Brasil, Tavares et al. (2021) ejecutaron un artículo de clima organizacional de un módulo de cuidados intensivos en el personal asistencial de enfermería, con el propósito de medir la variable, de ahí que el estudio fue cuantitativo, transversal. Además, empleó una muestra de 30 trabajadores de

salud, a quienes aplicaron como instrumento el cuestionario. Los resultados evidenciaron que el desarrollo profesional y los beneficios son los factores más bajos que perciben los enfermeros en el entorno laboral. Los autores concluyeron que en general el clima organizacional fue baja. El estudio es un gran aporte para el proyecto porque brinda conocimiento científico.

En Perú, Felipe et al. (2018) llevaron a cabo el estudio clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio asistencial de emergencia de la ciudad de Trujillo, con la determinación de establecer la relación de las variables, de manera que el enfoque del artículo fue mixto, transversal. De igual forma, empleó una muestra de 60 colaboradores de salud, a quienes aplicaron como instrumentos el cuestionario. Los autores encontraron que la relación entre las dimensiones, fue significativa y positiva. El artículo es importante para la investigación porque aporta conocimiento científico de las variables de estudio en el proyecto.

En México, Del Ángel et al. (2020) realizaron una investigación acerca del clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de la salud, con la fin de establecer su relación, de modo que el estudio fue cuantitativo, transversal. Asimismo, trabajo con una muestra de 182 profesionales, a quienes aplicaron como instrumento el cuestionario. Los autores encontraron que el clima de la organización se debe mejorar y el grado de satisfacción laboral es medio. Por ello, se concluyó que el trato es significativa. El estudio es un gran aporte porque brinda conocimiento científico de las variables de estudio en el proyecto.

Por otro lado, a nivel nacional se encontraron estudios como:

En Ecuador, Pico (2020) realizó un artículo acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud, con propósito de determinar los principales factores de su incidencia, de ahí que el estudio fue cuantitativo, transversal. Además, se laboró con una muestra de 66, a quienes aplicaron el cuestionario. Los resultados dieron que el 79.3% perciben un grado bueno de

clima organizacional y el 84.9% un grado bueno de satisfacción laboral, por ende, la relación fue significativa. El artículo es un gran aporte porque brinda conocimiento científico de las variables de estudio.

Troya et al. (2020) desarrollaron el estudio evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras, con el propósito de medir el nivel de satisfacción laboral en profesionales, de manera que el artículo fue cuantitativo, transversal. Asimismo, empleó una muestra de 150 enfermeras, a quienes aplicaron el cuestionario. Los autores hallaron el grado de satisfacción laboral en estas instituciones públicas fue predominantemente alto. Por tal motivo, se concluyó que el personal de salud está satisfecho laboralmente en términos generales. La investigación es un gran aporte porque brinda conocimiento científico de la variable dependiente satisfacción laboral.

En Ecuador, Calva (2020) realizó un artículo respecto al clima organizacional y los riesgos psicosociales en los hospitales de la provincia de las guayas, para determinar su relación, por ende, la investigación fue cuantitativa, transversal. Asimismo, empleó una muestra de 205 trabajadores de salud, a quienes aplicaron como instrumento el cuestionario. Los autores demostraron que la relación es significativa, por lo tanto, el autor concluyó que la efectividad de la gestión se ve influenciada por las relaciones humanas en la organización. El estudio es relevante para el proyecto porque se analizó el clima organizacional en los hospitales de tercer siendo una variable de la investigación.

Por su parte Quimis (2017) realizó un artículo acerca de la satisfacción laboral del personal de enfermería del “Dr. Gustavo Domínguez Zambrano”, con el propósito de determinar estrategias para aumentar la satisfacción, de manera que el estudio fue cuantitativo, transversal. Además, trabajó una muestra de 205 trabajadores de salud, a quienes aplicaron como instrumento el cuestionario. El autor encontró que los trabajadores de salud están desmotivados por factores como la des comunicación y el bajo número de formaciones, que disminuyen la satisfacción laboral. El autor concluyó que la

satisfacción laboral es una pieza determinante del comportamiento organizacional pues influye en el desempeño y el interés de los profesionales al realizar sus funciones. La investigación es relevante para el estudio porque aporta conocimiento científico de la variable dependiente.

La base teórica de este estudio, se centra en el clima organizacional y satisfacción laboral. A continuación, se explicará la primera variable.

Para Segredo (2017) el clima organizacional posee gran relevancia en estos tiempos porque posibilita analizar situaciones del entorno laboral con el propósito de lograr el máximo beneficio para la institución a través de la satisfacción laboral. En este sentido, Iglesias et al. (2019) considera que es un elemento importante a considerar en los métodos organizativos de la gestión ya que incide directamente en la calidad del sistema, su desarrollo y en la satisfacción laboral del trabajador. Para Díaz et al. (2016) esta variable representa las características que concretan a una institución y la diferencia de otras. De tal forma, el clima organizacional incluye una diversidad de cualidades complementarias que conforman una totalidad compleja que de ser bien gestionada genera un buen grado de satisfacción laboral.

Para Chiavenato (2000) el clima organizacional son cualidades del entorno percibidas por los integrantes de la institución e intervienen claramente en la satisfacción de los empleados. Asimismo, Moran y Volkwein (1992) manifiestan que son percepciones y actitudes que posee el personal en relación a los elementos fundamentales de la organización que reflejan las normas establecidas de la institución. En este estudio se asume el concepto de Bustamante et al. (2016) quien señala que es un grupo de características permanentes que describen una entidad, la diferencias de otras e influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores que la integran.

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2015) en el documento técnico manual de buenas prácticas para la mejora del clima organizacional y el Ministerio de Salud Pública de Ecuador (MSP, 2019) en el documento técnico

política nacional en el trabajo coinciden que el clima organizacional es el conjunto de ideas que comparten los integrantes de la organización acerca del trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y diversas regulaciones que dañan su trabajo. Por ende, al generar beneficios sobre el clima organizacional se va a lograr incrementar el nivel.

Para explicar el clima organizacional en la gestión de los servicios de la salud, se asume el enfoque teórico de Likert (1968) quien establece que es un grupo de propiedades del entorno de trabajo percibidas por el personal y que influye en su satisfacción. De igual forma, se relacionan directamente con el comportamiento asumido por el personal. La teoría de Likert señala que el enfoque del clima participativo es el que permite facilitar la eficacia y eficiencia personal, por tal motivo, la organización que utilice métodos que garanticen la realización de sus fines y aspiraciones del personal incrementará su productividad. En este escenario, los resultados obtenidos como la satisfacción laboral influirán en el clima organizacional (Likert, 1968).

El enfoque de Likert es una teoría que se basa en variables causales, intermedias y finales. Estas variables definen las características del clima organizacional e influyen también en cómo lo percibe el personal. La primera variable comprende la estructura organizativa y administrativa. La segunda variable se ve reflejada en aspectos como el rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Producto del efecto de ambas variables surgen las variables finales asociadas a la productividad, ganancia y pérdida obtenidos por la organización. Asimismo, la percepción del clima organizacional estará determinada por factores relacionados, a la tecnología y la posición jerárquica, el salario, la personalidad y actitudes del personal (Likert, 1968).

En la investigación se asumió las dimensiones postuladas por el Ministerio de Salud del Perú (MINSA, 2015) en el documento técnico manual de buenas prácticas para la mejora del clima organizacional y por el Ministerio de Salud

Pública de Ecuador (MSP, 2019) en el documento técnico Política Nacional en el trabajo.

Para el MINSA (2015) el potencial humano figura el sistema social de la institución, pues está conformado de grupos grandes y pequeños de personas que poseen competencias para desempeñarse dentro de la organización y contribuir al logro de sus objetivos. Además, considera que los indicadores del potencial humano son liderazgo, innovación y recompensa. Del mismo modo, Álvarez y Bernal (2017) indican que el potencial humano son todos los integrantes de una organización, que se caracterizan por poseer un conjunto de competencias y potencialidades en el ámbito laboral para cumplir con sus objetivos.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2020) afirma que para cualquier institución hospitalaria resulta importante contar con potencial humano capaz ya que sus habilidades y destrezas son factor clave para brindar un servicio de calidad, presentando equidad, solidaridad, disponibilidad, accesibilidad, relevancia y pertinencia para la cooperación del trabajo. En este escenario, Padilla (2020) menciona que la correlación entre potencial humano y satisfacción laboral del personal profesional hospitalario es positiva baja y significativa. Por tal razón, se considera al potencial humano como el elemento más importante de la organización, pues al lograr la satisfacción laboral del personal se incrementa su productividad, por lo que guarda relación con el clima organizacional.

Acerca del diseño organizacional, el MINSA (2015) señala que es un sistema estructurado para construir y ajustar la organización de manera que efectúe de forma óptima sus objetivos. Asimismo, considera que sus indicadores son estructura, toma de decisiones y comunicación organizacional. De igual forma, Zapata (2015) indica que el diseño organizacional es un componente vinculado a la estructura y administración de las organizaciones en donde se van a desempeñar y desarrollar el personal, entonces debe realizarse de forma sinérgica y ordenada.

Castellanos (2011) agrega que el diseño organizacional es un sistema de actividades coordinadas que al desarrollarse con calidad construyen, evalúan y modifican la organización. Según Montalvo et al. (2013) en los establecimientos hospitalarios, hay problemas relacionados con esta dimensión, lo que genera un clima desfavorable que genera la falta de calidad en el servicio. Por tal motivo, en salud pública se deben asegurar las necesidades de los miembros que trabajan en ella, es decir garantizar la satisfacción laboral. Al respecto, Padilla (2020) indica la comparación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional hospitalario es positiva baja y significativa.

Por último, el MINSA (2015) define la dimensión cultura de la organización como el conjunto de entendimientos que tiene en común el personal de la organización, y crean el ambiente en que los miembros realizan su trabajo. Además, establece que sus indicadores son motivación, identidad, conflicto y cooperación. Para Villamarin et al. (2019) la cultura organizacional son las percepciones, actitudes, creencias y valores de sus integrantes, de modo que tiene un papel importante para obtener el éxito en toda organización. Por otro lado, Robbins y Judge (2013) mencionan que es un sistema compartido por el personal que moldea las actividades de socialización y puede considerarse un recurso o medio para alcanzar objetivos. Salazar (2013) agrega que la relación entre esta dimensión y la satisfacción laboral del personal hospitalario es significativa, mientras que Padilla (2020) señala que es muy significativa.

En relación a la satisfacción laboral Palacios (2020) manifiesta que es el grado de conformidad que experimenta el personal en su entorno de trabajo, es decir la actitud que tienen sobre los puestos en que se desempeñan, de ahí la importancia del clima organizacional. Asimismo, el autor menciona que esta variable depende directamente de factores tanto intrínsecos como extrínsecos que fomentan el bienestar del trabajador. Para Rosales et al. (2017) la satisfacción laboral es la aptitud que muestra lo emocional favorable del

personal producto de las experiencias laborales y que predispone al trabajador respecto a su labor en la organización.

Según Avram. (2015) el grado de satisfacción se determina por el rendimiento del personal en la organización, por tal motivo es el resultado de las evaluaciones relacionados con el trabajo. En cambio, Locke (1976) indica que es consecuencia de la discrepancia entre lo que el trabajador desea recibir de su trabajo y lo que realmente obtiene de la organización. En este contexto, la satisfacción laboral puede ser positiva o negativa.

Mendoza y Moyano (2020) afirman que tiene un impacto directo y positivo sobre el personal asistencial de salud ya que si el grado de satisfacción es elevado y el clima organizacional es bueno tendrá un óptimo desempeño en el lugar de trabajo, caracterizado por una atención con calidad, calidez y eficacia. Además, Araya y Medina (2019) consideran que en la gestión de las organizaciones la satisfacción laboral es muy importante pues aquellos funcionarios con altos niveles de satisfacción realizan las tareas o actividades laborales de forma eficiente y en consecuencia con mayor calidad. Pedraza (2018) señala que al obtener un buen clima organizacional se logra satisfacción laboral del personal, que es primordial para que mantengan una actitud positiva que les ayude a desempeñarse mejor en entorno de trabajo.

Northouse (2015) menciona que el personal asistencial con un nivel positivo de satisfacción dentro de la organización de salud tendrá un mejor rendimiento e incrementar la productividad de la institución en la que labora. Por el contrario, si el personal percibe un bajo nivel de satisfacción del trabajador su actitud y la calidad de su trabajo como profesional se verá afectada. Para Palma (2005), la satisfacción laboral se entiende como conducta del personal con el trabajo, basada en su experiencia ocupacional y que ayuda a detectar el grado de satisfacción según la percepción del trabajador. Al respecto, Blanco (2018) señala que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de la organización de salud.

Para explicar la satisfacción laboral en la gestión de los servicios de la salud, se asume el modelo de Lawler (1973), quien plantea que los determinantes de satisfacción están en función de la relación expectativa-recompensa del personal producto del trabajo realizado. Este modelo se trata de un perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler (1968). El autor considera que la satisfacción o insatisfacción laboral depende de la comparación entre la recompensa recibida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el personal de la organización consideraba adecuada por este, es decir se encuentra en función de la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa. De ahí que, si la recompensa que se obtiene efectivamente supera la que el personal considera adecuada o si es equiparable, el trabajador alcanza el estado de satisfacción, en cambio si esta relación se desarrolla en sentido inverso, genera en el trabajador insatisfacción.

En la teoría de Lawler (1973), el término recompensa tiene un significado muy amplio y no se refiere sólo a la retribución económica, sino que incluye ascensos, reconocimientos, status, etc. El autor agrega que tales recompensas pueden ser intrínsecas o extrínsecas. En el primer caso, están relacionadas con la satisfacción de necesidades de autorrealización propias del individuo. Por el contrario, las recompensas extrínsecas estarán determinadas por la organización y pueden relacionarse con la remuneración, los ascensos, etc. Sin embargo, Lawler y Porter señalan que no están relacionadas de forma directa con la satisfacción, sino que depende del juicio de valor de lo que el trabajador considere justo.

Según Lawler (1973) el proceso que conduce a la satisfacción o a la insatisfacción laboral viene básicamente por la cantidad percibida que se espera como adecuada y la cantidad percibida de recompensas. La primera comprende la inversión personal percibida en el trabajo reflejado principalmente en las actitudes, experiencia, esfuerzo, lealtad y rendimiento. Asimismo, por las características del trabajo percibidas como la independencia del trabajo, el grado de dificultad y la responsabilidad. Mientras que, la segunda variable abarca el resultado percibido y el resultado obtenido efectivamente.

En la investigación se asumió las dimensiones postuladas por Palma (2005) para la satisfacción laboral.

Palma (2005) considera que la dimensión significado de la tarea es la disposición que tiene el personal de una organización acerca de las funciones que desempeña. Además, menciona que los indicadores de la dimensión significado de la tarea son equidad, esfuerzos y realización personal. Robbins y Judge (2013) indican que este término se asocia al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades del trabajador para la producción de un servicio. Por tal motivo, Blanco (2018) agrega que la relación entre el clima organizacional con la forma en que se realiza su trabajo el personal asistencial en los hospitales es significativa.

Palma (2005) afirma que la dimensión condiciones de trabajo es la evaluación hacia el trabajo en base a los elementos existente que permite desarrollar la actividad laboral. Asimismo, el autor señala que los indicadores de la dimensión condiciones de trabajo son tres: Ambiente, horario y relaciones interpersonales. Por otro lado, Temkin y Cruz (2018) mencionan que son disposiciones normativas que evalúa y regulan las funciones del personal en el trabajo. Blanco (2018) indica que existe la relación entre el clima organizacional y la dimensión ambiente físico del trabajo del personal asistencial hospitalario es significativa.

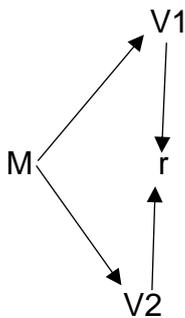
Palma (2005) señala que la dimensión reconocimiento es la evaluación hacia el trabajo del personal respecto a los resultados obtenidos en las organizaciones en que se desempeñan. De igual forma, manifiesta que el indicador de esta dimensión es reconocimiento económico o moral. Al respecto, Uturnco (2018) afirma que el factor laboral de mayor influencia en la satisfacción del personal asistencial de instituciones hospitalarias es el reconocimiento que reciben por el trabajo bien hecho.

Por último, Palma (2005) considera que la dimensión beneficios económicos se entiende como la disposición del personal de una organización respecto a la remuneración o incentivos por la función que desempeña, el trabajador que recibe un salario acorde a la función que desempeña entonces brindará un servicio de calidad e incrementará su producción, al contrario, si el trabajador no percibe un buen salario no va a desempeñarse bien. El autor agrega que el indicador de la dimensión beneficios económicos es remuneración. Para Artza et al. (2019) la dimensión beneficios económicos está asociada al salario que ofrecen distintas instituciones a un empleado por su trabajo sin importar etnia, origen social o discapacidad. Blanco (2018) señala la importancia entre el clima organizacional y el indicador remuneración.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio es básico con carácter correlacional Hernández et al. (2014) la investigación básica busca producir conocimiento y teorías de estudio, así como evaluar su relación. El diseño de investigación es no experimental, transversal para Hernández et al. (2017) no se manejan las variables y los datos se obtendrán en un tiempo único. Este grafico corresponde al diseño de relación



3.2. Variables y operacionalización

El estudio tiene dos variables dependiente e independiente.

Variable: Clima organizacional

Definición conceptual:

Según Bustamante,2016 es un grupo de cualidades de la labor diaria que influyen ya sea directo o indirecto en las personas. Así mismo son interacciones entre trabajadores y la organización que laboran. Además, tienen elementos intervinientes que contextualizan la realidad institucional.

Definición operacional

El clima organizacional será medido por un cuestionario, en el cual se evaluará la percepción del personal asistencial del área de neonatología en base a las dimensiones, diseño organizacional, potencial humano y cultura organizacional, para ello se utilizará la escala ordinal.

Dimensiones/ Indicadores

Para la dimensión potencial humano: Los indicadores son innovación, liderazgo y recompensa.

Dimensión diseño organizacional: Sus indicadores son comunicación organizacional, toma de decisiones y estructura

Dimensión cultura organizacional: Los indicadores son: motivación, identidad y cooperación y conflicto.

Escala de medición: El grado de medición de clima organizacional será Ordinal.

Variable satisfacción laboral.

Definición conceptual

Para Palma (2005) es la actitud de las personas en el lugar de trabajo, la cual les va permitir desarrollarse como empleado tomando en cuenta si el desempeño que realizan cada persona es bueno o malo según la observación del trabajador. A su vez las dimensiones de la variable de estudio son: reconocimiento, significado de la tarea, beneficios económicos y condiciones.

Definición operacional

La satisfacción laboral se recopilará datos a través de un instrumento como es el cuestionario, en el cual se evaluará la percepción del personal asistencial del área de neonatología en base a cuatro dimensiones, para ello se utilizará la escala ordinal.

Indicadores

Para la dimensión significación de la tarea los indicadores son equidad, esfuerzos y realización personal. Asimismo, para la dimensión condiciones de trabajo sus indicadores son: ambiente, horario y relaciones interpersonales, a su vez para la dimensión reconocimiento el indicador es reconocimiento económico y por último para la dimensión beneficios económicos el indicador es remuneración.

Escala de medición

el nivel de medición de la satisfacción laboral será Ordinal.

3.3. Población y muestreo

Población

Ventura (2017) indica es un grupo de individuos, familia, organizaciones, que presentan características comunes con relación al problema a investigar sobre lo que se desea realizar el estudio. Por lo tanto, la población del proyecto de investigación es el personal asistencial del área de neonatología, que cuenta con 66 trabajadores sanitarios del hospital reina Sofia. Por tal motivo se optó para realizar el estudio muestral al personal médico y licenciadas en enfermería, tomando en cuenta los siguientes criterios:

Criterios inclusivos

- Licenciadas en enfermería con más de 4 meses en el servicio.
- Médicos residentes con más de 6 meses laborando.
- Personal asistencial con nombramiento y contrato.

Criterios de exclusión

- Enfermeras de vacaciones (2).
- Enfermera con permiso por maternidad (1).
- Médico en periodo de lactancia.
- Auxiliares en enfermería.

muestra

De acuerdo con Ventura (2017) la muestra es un subgrupo de personas la cual se va a utilizar por recursos y economía de tiempo esto implica determinar a la unidad de análisis que se va a estudiar, por lo tanto, se pretende limitar a la población para sistematizar resultados y establecer medidas. En este sentido, la muestra fue de 60 trabajadores de salud entre hombres y mujeres del servicio de neonatología con experiencia mayor de seis meses de contrato o nombramiento con un promedio de edad entre 25 a 50 años.

Muestreo no probabilístico

Se establece este tipo muestra debido a que se utiliza en investigaciones con enfoque cuantitativo, además el investigador decide, según sus criterios de interés. Asimismo, está hecha en razón al acceso cercano o fácil y también está establecida sin necesidad de fórmulas (Hernández et al 2019).

Mediante esta definición se considera muestra no probabilística porque el proyecto se realizará en el personal asistencial los cuales se encuentran en un horario fácil de encontrarlos y el personal a encuestar son accesibles y colaboradores.

Unidad de análisis

La unidad de análisis es el personal asistencial (médicos y enfermeras) del área de neonatología del hospital reina Sofía.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Son un procedimiento a validar la práctica y está relacionado con el método de la investigación y aun con el perfil filosófico que caracteriza al estudio pues también está vinculada la técnica a la decisión metodológica del investigador (Rojas,2011). En el estudio se va a utilizar la encuesta como técnica.

Instrumentos

Los instrumentos son mecanismo que utiliza el investigador para recopilar datos y luego registrarlos en una base la información. Además, son herramientas que permiten conseguir evidencia, y cuando ésta se provee en términos de unidades de medida entonces el instrumento será útil (Juares et al., 2018).

El estudio utilizará como instrumento cuestionarios. Para calcular el grado de la variable dependiente, se utilizará un cuestionario que consta de 15 preguntas adecuadas a una escala ordinal, así mismo el cuestionario está conformado por las tres dimensiones.

Para valorar la variable independiente, se utilizará el cuestionario que consta de 15 ítems adaptadas a la escala ordinal y están conformadas por los indicadores y dimensiones.

Validez

La validez es el grado del instrumento que se midió a través de la variable, por lo tanto, el cuestionario como instrumento se realizó por la evaluación del magíster especializados en la rama, para lo cual se solicitó para la validación la colaboración de cuatro expertos relacionados al tema de investigación ellos evaluaron los instrumentos con coherencia, claridad y relevancia en cada pregunta del mismo (Hernández et al., 2014).

Tabla 1.

Validez

Apellidos y nombres	Grado	Evaluación
Jessica Lombeida	Maestría	validado
William García	Maestría	validado
Karen del Valle	Maestría	validado
Maribel Diaz	Maestría	validado

Nota: Ficha de elaboración de expertos.

Confiabilidad

Para Hernández et al, (2014) el grado de confianza, exactitud del instrumento que va a medir se lo considera fiable si los datos obtenidos no contienen errores o si los tienes no deben variar mucho ya que si los resultados son distintos se determina que el instrumento no tiene fiabilidad. por lo tanto, el investigador debe asegurarse que el instrumento sea confiable y veraz. Para ello se manejó el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 2.

Confiabilidad

Instrumentos	Ítems	Resultados
Cuestionario clima organizacional	15	Alfa Cronbach:
Cuestionario satisfacción laboral.	15	Alfa Cronbach:

3.5. Procedimiento

En la presente investigación se solicitó el permiso al establecimiento de salud al hospital Reina Sofía de Santo Domingo para desarrollar la investigación. Asimismo, una vez obtenido el permiso se coordinó con la encargada del servicio de neonatología para establecer los horarios para la aplicación del instrumento al personal asistencial.

3.6. Métodos y análisis de datos

Una vez recolectado los números estadísticos se procederá a representar en una tabla de Excel previa revisión de los cuestionarios y de agregar una codificación, para luego la comprobación de hipótesis. Además, los resultados serán discernidos al SPSS-23 y a partir de esto se construirá las tablas, figuras porcentuales. Así mismo se manipuló la prueba de normalidad para la demostración de hipótesis donde existe relación entre las dos variables.

3.7. Aspectos éticos

Para el estudio se consideró la ética y moral de la institución para la investigación lo que respecta a la originalidad, respeto por la propiedad intelectual de los autores y veracidad de los datos. Además, de respetar la privacidad del personal asistencial en estudio de la casa de salud explicando a los encuestados que la información recolectada fue utilizada específicamente con fines de estudio; en el principio de autonomía utilizado el consentimiento informado haciendo hincapié en la finalidad, medios aplicados y el aprovechamiento previsto.

IV.- RESULTADOS

Los resultados encontrados con la aplicación de dos cuestionarios a 60 trabajadores de salud entorno a las variables del proyecto con 15 enunciados cada uno y tras utilizar para el análisis estadístico inferencial un muestreo no probabilístico intencionado fueron:

Tabla 1.

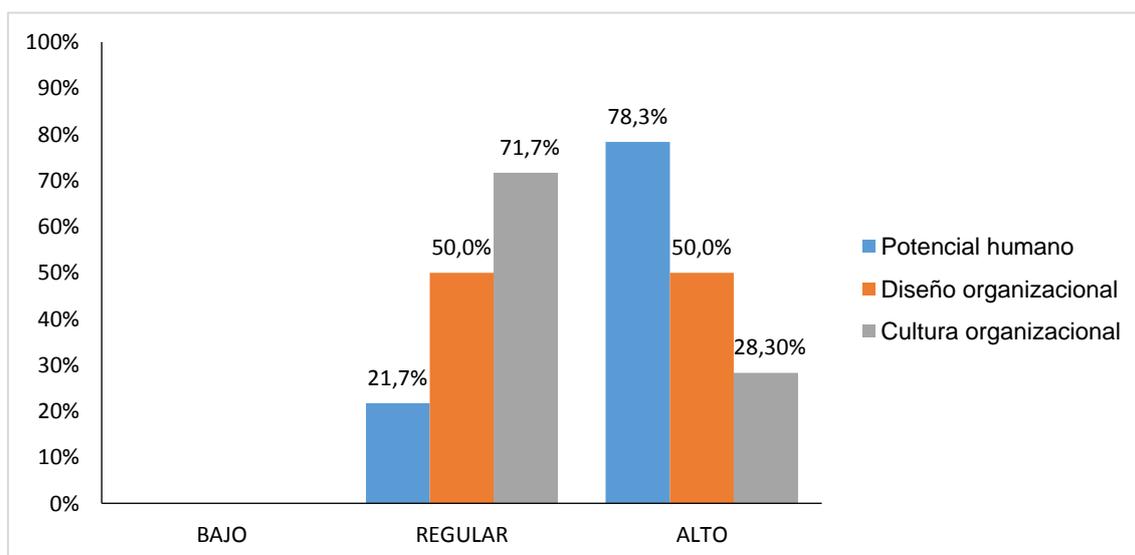
Nivel variable clima organizacional y sus dimensiones del personal asistencial.

Variable / dimensiones	Bajo		Regular		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Clima organizacional	0	0.0	14	23.3	46	76.7
Potencial humano	0	0.0	13	21.7	47	78.3
Diseño organizacional	0	0.0	30	50.0	30	50.0
Cultura organizacional	0	0.0	43	71.7	17	28.3

Nota. Instrumento de clima organizacional. n = 60

Figura N°1.

Niveles de las dimensiones del clima organizacional del personal asistencial.



Los productos de la tabla 1 y figura N°1 muestran una tendencia alta con 76.7% en el clima organizacional según la evaluación realizada al personal asistencial del establecimiento de salud. Respecto a las dimensiones de la variable se puede evidenciar que el potencial humano tuvo la misma calificación que la variable general, es decir nivel alto con porcentaje de 78.3%. A diferencia de las dimensiones diseño organizacional (50.0%) y cultura organizacional (71.7%) que fueron evaluadas en el nivel regular. De manera general podemos señalar que el clima organizacional es considerado como alto por más de la mitad de los evaluados.

Tabla 2.

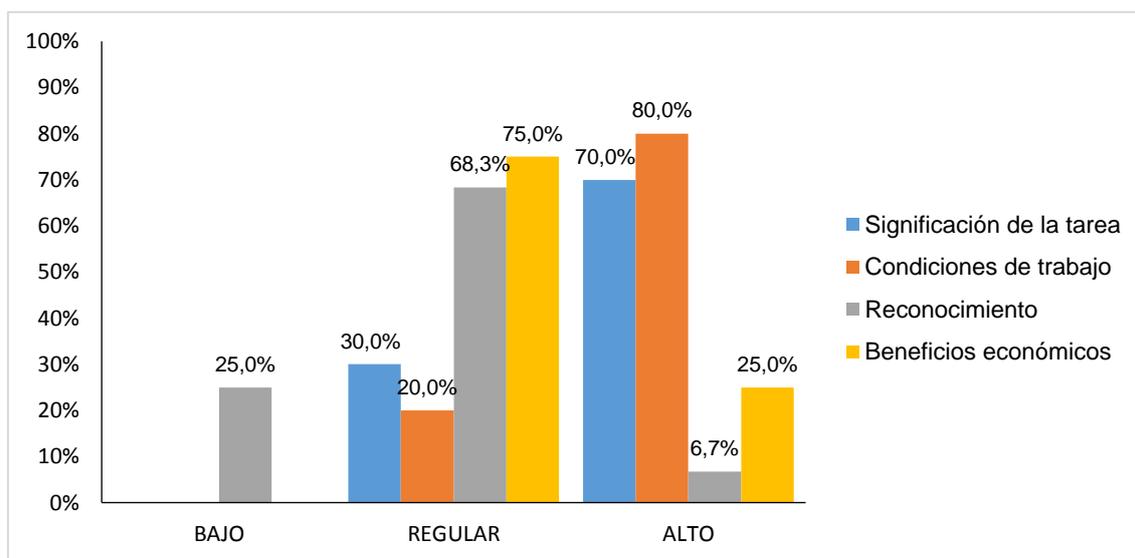
Nivel satisfacción laboral y sus dimensiones.

Variable / dimensiones	Bajo		Regular		Alto	
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfacción laboral	0	0.0	8	13.3	52	86.7
Significación de la tarea	0	0.0	18	30.0	42	70.0
Condiciones de trabajo	0	0.0	12	20.0	48	80.0
Reconocimiento	15	25.0	41	68.3	4	6.7
Beneficios económicos	0	0.0	45	75.0	15	25.0

Nota. Instrumento de satisfacción laboral. n = 60

Figura N°2.

Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral del personal asistencial.



Los resultados observados en la tabla 2 y figura N°2 muestran una tendencia alta con 86.7% en la satisfacción laboral según la evaluación realizada al personal asistencial del establecimiento de salud. Respecto a las dimensiones se puede evidenciar que la significación de la tarea y las condiciones de trabajo tuvieron la misma calificación que la variable general, es decir nivel alto con porcentajes de 70.0% y 80.0%. A diferencia de las dimensiones reconocimiento (68.3%) y beneficios económicos (75.0%) que fueron evaluadas en el nivel regular. De manera general podemos señalar que la satisfacción laboral es considerada como alta por gran parte de los evaluados.

Prueba de Normalidad

Tabla 3.

Prueba de Normalidad de las puntuaciones.

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
Clima organizacional	,123	60	,025
Potencial humano	,180	60	,000
Diseño organizacional	,108	60	,080
Cultura organizacional	,164	60	,000
Satisfacción laboral	,176	60	,000
Significación de la tarea	,131	60	,012
Condiciones de trabajo	,125	60	,021
Reconocimiento	,133	60	,010
Beneficios económicos	,146	60	,003

a. Corrección de la significación de Lilliefors

* p es menor 0.01

Ho: Las puntuaciones del clima organizacional y satisfacción laboral provienen de distribución normal.

Decisión estadística: Se rechaza la Ho, ya que según los resultados se asume que los datos tienen la distribución no normal.

Interpretación:

El análisis inferencial de la prueba de normalidad mediante Coeficiente Kolmogorov Smirnov de las puntuaciones clima organizacional y satisfacción laboral, se halló p -valor < .01; por lo que se rechaza la Ho; y asume los datos siguen una distribución no normal, lo que conlleva utilizar el estadígrafo no paramétrico de Coeficiente de Correlación de rangos de Spearman.

Comprobación de hipótesis

Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial.

Tabla 4.

Coeficiente de Correlación de Spearman en personal asistencial.

		Satisfacción laboral
	Coeficiente Rho Spearman	,522**
Clima organizacional	Sig.	,000
	N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Ho: No existe relación estadísticamente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Interpretación

En el análisis inferencial el Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se halló $p\text{-valor} < .01$; lo que rechaza la H_0 y acepta la H_1 , significa que existe una relación moderada, significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De manera que, a más clima organizacional mejor es la satisfacción.

Objetivo específico 1:

Establecer relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea del personal asistencial.

Tabla 5.

Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea

		Satisfacción de la tarea
	Coeficiente Rho Spearman	,396**
Clima organizacional	Sig.	,002
	N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea.

Interpretación

El análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea, se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que refuta la H_0 y se acepta la H_1 , lo que significa que hay una relación baja, estadísticamente significativa y directa entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea ($Rho = ,396$; $p < .01$). De manera que, a mayor clima organizacional mejor será la significación de la tarea.

Objetivo específico 2:

Demostrar la relación entre el clima organizacional y la condición de trabajo del personal asistencial.

Tabla 6.

Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo.

		Condición de trabajo
	Coeficiente Rho Spearman	,285*
Clima organizacional	Sig.	,027
	N	60

*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo.

Interpretación

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo, se halló $p\text{-valor} < .05$; por lo que rechaza la H_0 y acepta la H_1 , lo que significa que existe una relación baja, estadísticamente significativa y directa entre el clima organizacional y la dimensión condición de trabajo ($Rho = ,285$; $p < .05$). De manera que, a mayor clima organizacional mejor será la condición de trabajo

Objetivo específico 3:

Identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento del personal asistencial.

Tabla 7.

Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento

		Reconocimiento
	Coeficiente Rho Spearman	,551**
Clima organizacional	Sig.	,000
	N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento.

Interpretación

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento, se halló $p\text{-valor} < .01$; por lo que rechaza la H_i y acepta la H_o , lo que significa que tiene relación moderada, estadísticamente significativa y directa entre el clima organizacional y reconocimiento ($Rho = ,551$; $p < .01$). De manera que, a mayor clima organizacional mejor será el reconocimiento.

Objetivo específico 4:

Determinar la relación entre el clima organizacional y el beneficio económico del personal asistencial.

Tabla 8.

Coeficiente de Correlación entre el clima organizacional y la dimensión beneficio económico

		Beneficio económico
	Coeficiente Rho Spearman	,114
Clima organizacional	Sig.	,385
	N	60

Nota: Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; $p > 0.05$

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión beneficio económico.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la dimensión beneficio económico.

Interpretación

En el análisis inferencial del Coeficiente de Correlación de Spearman entre el clima organizacional y beneficio económico, halló $p\text{-valor} > .05$; por lo que se rechaza la Hi y se acepta la Ho, lo que significa que no existe una relación estadísticamente significativa y directa entre el clima organizacional y la dimensión beneficio económico ($Rho = ,114$; $p > .05$). De manera que, el clima organizacional no repercute en el beneficio económico.

IV.- DISCUSIÓN

Para la obtención de resultados se aplicó dos cuestionarios 60 trabajadores de la salud del área de neonatología del Hospital Reina Sofía, para lo cual se utilizó instrumentos como cuestionarios que contenían 15 preguntas las cuales estuvieron divididas en las tres extensiones del clima organizacional y cuatro dimensiones de satisfacción laboral, las opciones de respuesta fueron evaluadas a través de la escala ordinal. A continuación, se discutieron los principales hallazgos del estudio:

Al tener esta investigación objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021, los resultados revelaron que existe relación moderada, significativa y directa porque los encuestados perciben un nivel alto en el clima organizacional respecto a la dimensión potencial humano y un nivel regular en las dimensiones diseño organizacional y cultura organizacional.

Por otro lado, los resultados evidenciaron una tendencia alta de satisfacción laboral respecto a las dimensiones significación de la tarea y condiciones de trabajo, a diferencia de las dimensiones reconocimiento y beneficios económicos que fueron evaluadas en el nivel regular. Por ende, tiene una relación moderada, estadísticamente significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esto se podría deber a que el personal asistencial a pesar de las inadecuadas condiciones laborales siempre está solucionado problemas en bien del paciente con la convicción que el trabajo de enfermería es la columna vertebral en todo el servicio de salud.

Ante lo mencionado se encontró una afinidad con la investigación de Troya et al. (2020), donde los resultados indicaron relación significativa entre clima de la organización y satisfacción, lo cual presenta relación con los resultados obtenidos en este artículo, debido que determinó que existe una relación moderada, estadísticamente significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. De igual forma, se evidenciaron serias similitudes con el

artículo propuesto por Pico (2020), donde los resultados muestran que el personal asistencial percibe un grado bueno de clima organizacional y satisfacción laboral, por ende, la correlación fue significativa. También se encontró una semejanza con Palacios (2020) en su investigación, donde los resultados mostraron que existe similitud significativa entre las dimensiones de clima organizacional con la satisfacción laboral, lo cual guarda relación con los resultados de este estudio. A partir de los estudios antes explicados se deduce que a buen clima organizacional mejor es la satisfacción.

A partir de lo señalado, se encontró una uniformidad con el enfoque teórico de Likert (1968) quien establece que el clima organizacional es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que tiene el personal y que influye en su satisfacción, por ende, es el que permite facilitar la eficacia y eficiencia personal, de ahí que, los establecimientos de salud deben utilizar métodos que garanticen la realización de sus fines y aspiraciones del personal pues incrementará su productividad. En este escenario, los resultados obtenidos influirán en el estudio.

Con respecto a los resultados del primer objetivo específico, los resultados establecieron la relación entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea es baja, significativa y directa. Esto podría deberse a que probablemente están vinculados directamente con el trabajo que realiza el personal asistencial, con la vocación y responsabilidad social.

Se evidenciaron serias similitudes con la investigación propuesta por Rivera (2016), donde los resultados indicaron que la dimensión significación de la tarea se correlaciona significativamente al clima organizacional, lo cual presenta relación con los resultados de este estudio, se estableció que existe una relación baja entre el clima organizacional y la dimensión significación de la tarea. Asimismo, se encontró semejanza con la investigación de Blanco (2018), los resultados mostraron la relación del clima organizacional con la forma en que se realiza su trabajo el personal asistencial en los hospitales es significativa, lo cual presenta relación con los productos obtenidos en este estudio debido a que se determinó que a mayor clima organizacional mejor será la significación de la tarea.

También lo hallado en el estudio se sustenta en lo mencionado por Palma (2005) quien considera que la dimensión significado de la tarea es la disposición que tiene el personal acerca de las funciones que desempeña. De igual forma los resultados también se apoyan en el modelo de Lawler (1973), quien plantea que los determinantes de satisfacción como la significación de la tarea influye en el clima organizacional.

En lo concerniente al segundo objetivo específico, los resultados demostraron la relación entre el clima organizacional y la condición de trabajo es baja, significativa y directa. Esto podría deberse a que probablemente están vinculados directamente con la comodidad del ambiente laboral y la distribución física del trabajo en el sector salud.

Se encontró una semejanza con el estudio propuesto por Blanco (2018) donde los resultados indicaron que la relación entre el clima organizacional y la dimensión ambiente físico del trabajo del personal asistencial hospitalario es significativa, lo cual guarda relación con los resultados obtenidos en este estudio, debido a que se demostró que existe relación baja, estadísticamente significativa y directa entre clima organizacional y la dimensión condición de trabajo. También el resultado del segundo objetivo específico hallados en la investigación guarda relación con los reportados por Rivera (2016) en la investigación, donde los resultados indicaron que la dimensión condición de trabajo se correlaciona significativamente con el clima organizacional, lo cual presenta relación este estudio debido a que se estableció que al aumento de clima organizacional mejor será la condición de trabajo.

Los resultados también se apoyan en el enfoque teórico de Likert (1968) quien establece que el clima organizacional influye en la satisfacción, por tal motivo, los resultados obtenidos de la dimensión condición de trabajo influirán sobre la percepción del clima organizacional. De igual forma, se apoyan en Temkin y Cruz (2018) quienes mencionan que la dimensión son disposiciones normativas que evalúa y regulan las funciones del personal en el trabajo.

Respecto al tercer objetivo específico, los resultados identificaron la relación entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento es moderada, significativa y directa. Esto se podría deber a que, si las tareas que realiza el

personal asistencial son percibidas como algo con importancia, entonces mejorará la satisfacción, lo cual guarda relación con los resultados obtenidos en este estudio debido a que se identificó que a mayor clima organizacional mejor será el reconocimiento.

Se evidenciaron serias similitudes con el estudio propuesto por Lovon (2018), donde los resultados indicaron que existe una relación entre la reconocimiento y satisfacción laboral, lo cual guarda relación con los resultados de este estudio, debido que se demostró una relación moderada entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento. Además, se encontró similitud con la investigación de Palacios (2020), donde los resultados indicaron que la dimensión diseño organizacional del clima organizacional se correlaciona con reconocimiento.

A partir, lo señalado, se encontró una uniformidad con la revisión de Uturunco (2018) quien afirma que el factor laboral de mayor influencia en la satisfacción del personal asistencial de instituciones hospitalarias es el reconocimiento que reciben por el trabajo bien hecho. Asimismo, guarda relación con lo postulado por Palma (2005) quien señala que la dimensión es la evaluación hacia el trabajo del personal respecto a los resultados obtenidos en las organizaciones en que se desempeñan, de ahí que el reconocimiento influya en el clima organizacional del personal de las instituciones hospitalarias.

En relación al cuarto objetivo específico, se determina la relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficio económico es muy baja, significativa y directa. Esto se podría deber a que el personal asistencial a pesar de las inadecuadas condiciones laborales siempre está solucionado problemas en bien del paciente, a veces con un salario que no es razonable, pero si con la convicción que el trabajo que desempeña es una pieza fundamental de todo el servicio de salud.

Se encontró una diferencia con el estudio propuesto por Silva y Aldave (2018), donde los resultados revelaron que existe correlación la dimensión diseño organizacional del clima organizacional con el beneficio económicos, es decir si el sueldo es bastante aceptable y si el trabajo cubre las expectativas económicas esto mejorará la satisfacción laboral, lo cual guarda relación con los resultados en

estudio, debido a que se demostró que no existe relación estadísticamente significativa y directa entre el clima organizacional y la dimensión beneficio económico. Asimismo, se encontró una diferencia con los resultados reportados por Tavares (2021) en su investigación, donde los resultados indicaron existe relación entre el clima organizacional y la dimensión beneficio económico, en comparación con los resultados del estudio debido a que se estableció que el clima organizacional no influye en el beneficio económico.

De igual forma los resultados también se apoyan en la revisión de Artza et al. (2019) quienes mencionan que esta dimensión se asocia al salario que ofrecen distintas instituciones a un empleado por su trabajo, por ello influyen en el clima organizacional. Asimismo, se apoyan en Blanco (2018) que señala la relación entre el clima organizacional y el indicador remuneración es significativa.

IV.- CONCLUSIONES

PRIMERO: La relación del clima organizacional y la dimensión significación de la tarea es baja, significativa y directa ($Rho=,396$; $p<.01$).

SEGUNDO: La relación del clima organizacional y la dimensión condición de trabajo es baja, significativa y directa ($Rho=,285$; $p<.05$).

TERCERO: La relación del clima organizacional y la dimensión reconocimiento es moderada, significativa y directa ($Rho=,551$; $p<.01$).

CUARTO: La relación del clima organizacional y la dimensión beneficio económico es muy baja, significativa y directa ($Rho=,114$; $p>.05$).

IV.- RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda a las autoridades del hospital realizar capacitaciones semestrales para acrecentar la disposición que tiene el personal del establecimiento de salud acerca de las funciones que desempeña.

SEGUNDO: Se recomienda a las autoridades del hospital implementar estrategias para mejorar los elementos existentes, de modo que el personal se sienta muy satisfecho y brinden una atención de calidad y calidez a los usuarios.

TERCERO: Se recomienda a las autoridades del hospital establecer una política de reconocimientos laborales a fin de distinguir el desempeño para lograr la satisfacción del personal de salud.

CUARTO: Se recomienda a las autoridades del hospital brindar una remuneración acorde a la función que desempeña el trabajador de salud.

QUINTO: Se recomienda a las autoridades del hospital realizar estudios relacionados al tema para conocer los factores que afectan de forma positiva o negativa y corregir oportunamente.

REFERENCIAS

- Álvarez, L. y Bernal A. (2017). Modelo de Innovación Abierta: Énfasis en el Potencial Humano. *Información tecnológica*, 28(1), 65-76. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642017000100007>
- 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), 84-89. <https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arribas, A. (2020). Enfermería y sociedad. Humanismo, servicio y calidad. *Conocimiento Enfermero*, 3(09), 3-4. <https://www.conocimientoenfermero.es/index.php/ce/article/view/127>
- Artza, L., Chaves, M., Cabañas, A & Carcedo, A. (2019). La brecha salarial entre hombres y mujeres en América Latina: En el camino hacia la igualdad salarial. Lima: OIT / Oficina Regional para América Latina y el Caribe, 2019. 108 p. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---américas/---ro-lima/documents/publication/wcms_697670.pdf.
- Avram, E., Ionescu, D., & Mincu, C. (2015). *Perceived Safety Climate and Organizational Trust: The Mediator Role of Job Satisfaction*. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. [187. 679-684.10.1016/j.sbspro.2015.03.126](https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.03.126).
- Aguilar, P., Becerra, A., Lara, D., Jesús, G. y Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIENDO*, 21(3), 369-374. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.041>
- Bernal, I., Pedraza, M., y Sánchez, J. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>

- Blanco, K. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015 (tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco_IKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante, Miguel., Lapo, M. y Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad, Chile. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54546742009>
- Calva, E. (2020). Clima organizacional y su relación con los riesgos psicosociales de los hospitales de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública en la Provincia de Guayas, 2019 (Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana). Archivo digital. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19496/1/UPS-GT003042.pdf>
- Carballo, A., Priego, H. y Ávalos, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 21 (59), 43-52. <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/1011/876>
- Castelo, W., García, S. y Viñan, J. (2020). Cuidado humanizado de enfermería a pacientes con pie diabético del Hospital General Santo Domingo- Ecuador. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 24(6), 801-813. <http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v24n6/1025-0255-amc-24-06-e7169.pdf>
- Castellanos. (2011). El diseño organizacional: evolución y perspectivas. Artículo <http://www.cyta.com.ar/ta1002/v10n2a1.htm>.
- Chiavenato, I. (1990). Administración de recursos humanos. Bogotá: McGraw Hill.
- Díaz, A, Rodríguez, A, Balcindes, S, Vos, P, & Van, P. (2016). Clima organizacional: Percepción por enfermeras del Nivel Primario de Atención. *Revista Cubana de Enfermería*, 32(3)

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttextrosal&pid=S0864-03192016000300010&lng=es&tlng=es.

Del Ángel, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H. y Zepeta, D. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 1-19. <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>

Fajardo D., Almache V., Olaya H., (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Uisrael Revista Científica*, 7(1), 153-165. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/200/132>

García, Y., Martínez, M., Rivera, M y Gutiérrez, G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: Caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*, 1(1) 26-42. <https://cienciadministrativa.uv.mx/index.php/cadmiva/article/view/2325>

González, R., González, R., Blanco, E., Berenguer, M., y Aroche, A. (1976). Las relaciones con el paciente en el marco institucional. *Revista Cubana de Medicina*, 15(4), 345-350. <http://www.revmedicina.sld.cu/index.php/me>.

Holguin, C., y Contreras, M. (2020). Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María). *Horizonte médico*, 20(2), 1-8. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n2.09>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*. En Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. *Metodología de la Investigación* (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill.

Hernández C., Carpio N,(2019).Introducción a los tipos de muestreo. <https://alerta.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2019/04/Revista-ALERTA-An%CC%83o-2019-Vol.-2-N-1-vf-75-79.pdf>.

- Iglesias, A., Torres, J., y Moya, Y. (2019). referentes teóricos que sustentan el clima organizacional. *MediSur Revista Electrónica*, 17(4), 562-569. <https://www.redalyc.org/journal/1800/180062056013/html/>
- Juares & Tabón, S.(2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Espacios Revista Electrónica*, 39(23). <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html>.
- Lawler, E. (1973). *Motivation in work organizations*. Monterrey: Brooks/Cole.
- Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa*. Bilbao, España: Devito.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral*. Estados Unidos: Rand McNally College.
- Mendoza, R., y Moyano, E. (2020). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36). [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086005/)
- Ministerio de Salud. (2015). Documento técnico: manual de buenas prácticas para la mejora del clima organizacional. RM N°626-2015. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/194885/193605_RM_626-2015-MINSA.pdf20180904-20266-1oce48q.pdf
- Montalvo, H., Munares, A. y Del Rio, J. (2013). Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica. *Revista médica panacea*, 3(1), 11-14. <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/87>
- Moran, E. y Volkein, F. (1992). *The cultural approach to the formation of organizational climate*. *Human Relations*,45(1),19-47. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/001872679204500102>
- Neves C. y Dos Santos, M. (2021). Evaluación de la satisfacción profesional de las enfermeras por áreas de cuidado. *Revista Scielo*, 55, 1-9. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2020013203730>
- Northouse, P. (2015). *Leadership. Theory and practice*. *Canadian Journal of Educational Administration and Policy*, 7(185), 91-94. <https://journalhosting.ucalgary.ca/index.php/cjeap/article/view/42995>

Nieto, N. (2018). Tipos de investigación.
<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>.

Organización Panamericana de la salud [OPS]. (2021). *Salud de los trabajadores*.
<https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>

Padilla, M., Troya, C., Camacho, L. y Benavides, L. (2020). Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades del Ecuador en el mes de enero de 2020. *PFR Health in Latin America*, 5(1).
<https://doi.org/10.23936/pfr.v5i1.145>

Pico, K. (2020). Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica de Guayaquil]
Repositorio Institucional
<http://181.39.139.68:8080/bitstream/handle/123456789/1498/Estudio%20de%20Clima%20Organizacional%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20>

Palacios. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio Digital
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/63910>.

Padilla, F. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José del Callao (Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Callao). Repositorio Institucional.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/5076>

Palma, S. (2005). Escala Clima Laboral (CL-SPC): Manual. 1era edición. Perú:
Editorial Cartolan EIRL.
https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_S
[PC Manual 1o Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_S)

Palma, S., (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú:
Editora CARTOLAN EIRL.

- Pedraza Melo, Norma Angélica. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. <https://doi.org/10.22507/rli.v15n1a9>
- Quimis, R. (2017). Satisfacción Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas (tesis de posgrado, Universidad Regional Autónoma de Los Andes). Repositorio Institucional <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/7964/1/PIUAMSS008-2018.pdf>.
- Ramírez, L. (2015). Evaluación del sistema gerencial y su incidencia en el proceso administrativo de la Dirección Distrital de Salud 23D02 Santo Domingo (Tesis de pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo). Repositorio digital UTEQ. <https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/5051/1/T-UTEQ-0086.pdf>
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). Comportamiento organizacional. Naucalpan de Juárez: Pearson Educación, México. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed- nodrm.pdf
- Rojas, D y Garcés, H. (2018). Análisis del clima organizacional en el Ministerio de Salud Pública del Ecuador dirección distrital 06d02 Alausí Chunchi salud en el año 2017 (Tesis de maestría, Universidad de Especialidades Espíritu Santo). Repositorio digital de la UEES. <http://repositorio.uees.edu.ec/123456789/2568>
- Rosales, G., Rodal, A. Chumbi, V & Buñay, R. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Educare*. DOI: <https://doi.org/10.15359/ree.21-3.13>.

- Rojas, I. (2011). Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica. *Tiempo de Educar*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31121089006>.
- Salazar, J. (2013). Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital Roosevelt de Guatemala (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar). Archivo digital. https://www.academia.edu/16717550/Cultura_organizaciona_l_y_satisfacc_Salazar_Jesica?from=cover_page
- Segredo, A.(2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Rev Cubana Salud Pública, Ciudad de La Habana*, v. 43, n. 1, p. 57-67, marzo 2017. revista scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006.
- Tavares, F., Martins, C., Ferreira, L., Salvador, P., Bezerril, M. y Santos, V. (2021). Clima organizativo en una Unidad de Cuidados Intensivos: percepción del equipo de enfermería. *Enfermería Global*, 20(62), 390-425. <https://dx.doi.org/10.6018/eglobal.427861>
- Temkin, B. y Cruz, J. (2018). Las dimensiones de la actividad laboral y la satisfacción con el trabajo y con la vida: el caso de México. *Revista Estudios Sociológicos*, 36(108), 505-538. <http://www.scielo.org.mx/pdf/es/v36n108/2448-6442-es-36-108-507.pdf>
- Uturunco, M. (2018). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. *Revista científica Ágora*, 05(02), 1-5. <file:///C:/Users/Intel/Downloads/109-318-1-pb.pdf>
- Villamarin, M., Tejera, E. y Ramos, V. (2019). La cultura organizacional actual y deseada y su relación con la cultura de aprendizaje: aplicación del modelo

de valores competitivos de Quinn. *Revista Espacios*, 40(42), 1-11.
<https://www.revistaespacios.com/a19v40n42/a19v40n42p19.pdf>

Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4)
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-4662017000400014&lng=es&tlng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-4662017000400014&lng=es&tlng=es)

Zapata, G. (2015). El tamaño y la estructura de la organización: un estudio teórico y empírico con el enfoque contingente. *Revista Ciencias Estratégicas*, 23(34),193-208. <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151350864003.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Fecha:

Edad:

Condición laboral:

Sexo: M () F ()

Instrucciones: Estimado(a) participante el siguiente cuestionario será aplicado solo al personal asistencial del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, con fines de procesar los datos para un estudio de maestría.

Agradeceré responder las preguntas con un aspa (x) indicando el número según el nivel que considere.

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

CLIMA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
Ítem	Potencial humano					
1	Tomo iniciativas para la solución de problemas.					
2	Contribuyo a crear condiciones adecuadas para el progreso de la institución.					
3	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.					
4	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.					
5	Los premios y reconocimientos son otorgados de manera justa.					

	Diseño organizacional					
6	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
7	Mi jefe inmediato me comunica si estoy desempeñando bien o mal mi función.					
8	Mi jefe inmediato trata de imponerse en las actividades que realizo.					
9	Participo en la toma de decisiones de mi área de la institución.					
10	Disponemos de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario.					
	Cultura organizacional					
11	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
12	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer.					
13	Recibo ayuda de otras áreas cuando lo necesito.					
14	Me identifico con los objetivos y finalidades de la institución.					
15	Muestro respeto hacia mis jefes, colegas y pacientes.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Fecha:

Edad:

Condición laboral:

Sexo: M () F ()

Instrucciones: Estimado(a) participante el siguiente cuestionario será aplicado al personal asistencial del Hospital Dr. Gustavo Domínguez Zambrano, con fines de procesar los datos para un estudio de maestría.

Agradeceré responder las preguntas con un aspa (x) indicando el número según el nivel que considere.

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

SATISFACCION LABORAL		1	2	3	4	5
Ítem	Significación de la tarea					
1	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
2	En esta área es difícil cumplir la norma de trabajo diaria establecida para cada trabajador.					
3	Los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo.					
4	Me siento útil con la labor que realizo.					
5	Me complace los resultados de mi trabajo.					
	Condiciones de trabajo					
6	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis funciones.					
7	El ambiente laboral es confortable.					

8	El funcionamiento de las instalaciones es excelente.					
9	El horario de trabajo me resulta cómodo.					
10	La relación con mi jefe es buena y beneficia la calidad de mi trabajo.					
11	La relación con mis compañeros de trabajo es buena y beneficia la calidad del trabajo.					
	Reconocimiento					
12	La institución brinda reconocimiento económico al personal asistencial.					
13	Los compañeros que más se destacan por su trabajo, pueden promover y ocupar una mejor posición dentro de la institución.					
	Beneficios económicos					
14	Mi salario y beneficio son razonables.					
15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado.					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TITULO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021

MAESTRANTE: Andrea Pamela Anrango Bastidas

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Según Bustamante,2016 el clima organizacional es un conjunto de características del trabajo que influyen ya sea directamente o indirectamente en las personas. Así mismo son interacciones entre trabajadores y organización que laboran. Además, tienen elementos intervinientes que contextualizan la realidad institucional.	El clima organizacional será medido a través de un cuestionario, en el cual se evaluará la percepción del personal asistencial del área de neonatología en base a 3 dimensiones, para ello se utilizará la escala de intervalo.	Potencial humano	Innovación Liderazgo Recompensa	Ordinal
			Diseño organizacional	Comunicación organizacional Toma de decisiones estructura	
			cultura organizacional	Motivación Identidad Conflicto y cooperación	

Satisfacción laboral	<p>Es la Conducta hacia el trabajo, el cual permite determinar si el trabajo resulta grato o desagradable según la percepción del colaborador. Esta variable ayuda a detectar el grado de satisfacción que se tiene a través de sus dimensiones como:</p> <p>significado de la tarea, reconocimiento e inclusión personal y/o social, condiciones de trabajo y subsidios económicos (Palma, 2005).</p>	<p>La satisfacción laboral será medida a través de un cuestionario, en el cual se evaluará la percepción del personal asistencial del área de neonatología en base a 4 dimensiones, para ello se utilizará la escala de intervalo.</p>	Significación de la tarea	<p>Equidad</p> <p>Esfuerzos</p> <p>Realización personal</p>	Ordinal
			Condiciones de trabajo	<p>Ambiente</p> <p>Horario</p> <p>Relaciones interpersonales</p>	
			Reconocimiento	<p>Reconocimiento económico o moral.</p>	
			Beneficios económicos	<p>remuneración</p>	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACION		
			VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021</p>	<p>VARIABLE</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>Potencial humano</p>	<p>Innovación</p> <p>Liderazgo</p> <p>Recompensa</p>
				<p>Diseño organizacional</p>	<p>Comunicación organizacional</p> <p>Toma de decisiones</p>
				<p>cultura organizacional</p>	<p>Motivación</p> <p>Identidad</p> <p>Conflicto y cooperación</p>
<p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el significado de</p>	<p>OBJETIVO ESPECIFICO</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y el</p>	<p>HIPOTESIS ESPECIFICA</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la</p>		<p>Significación de la tarea</p>	<p>Equidad</p> <p>Esfuerzos</p> <p>Realización personal</p>
				<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Ambiente</p>

<p>la tarea del trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo?,</p> <p>¿Qué relación existe entre entre el clima organizacional y la condiciones de trabajo asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo?</p> <p>¿Qué relación existe el clima organizacional y el reconocimiento personal o social del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo?</p> <p>¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el beneficio economico del trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo ?</p>	<p>significado de la tarea del trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; identificar la relación entre el clima organizacional y la condiciones de trabajo asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; establecer la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal o social del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; y analizar la relación entre el clima organizacional y el beneficios economico del trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021.</p>	<p>significación de la tarea del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; existe relación significativa entre el clima organizacional y la condiciones del trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; existe relación significativa entre el clima organizacional y reconocimiento del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021; y existe relación significativa entre el clima organizacional y el beneficio economico del trabajo del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021.</p>	<p>VARIABLE</p> <p>SATISFACCION</p> <p>LABORAL</p>		<p>Horario</p> <p>Relaciones interpersonales</p>
				<p>Reconocimiento</p>	<p>Reconocimiento económico o moral.</p>
				<p>Beneficios económicos</p>	<p>remuneración</p>

Fuente: Elaboración propia, 2021

Confiabilidad por Consistencia interna

Tabla 3

Coeficiente de confiabilidad de la escala de satisfacción laboral en el personal asistencial de un hospital de santo domingo

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
Satisfacción laboral.	15	7	4.30	.584	.802
Significación de la tarea.	5	7	4.48	.276	.780
Condiciones de trabajo.	6		4.19	.849	.682
Reconocimiento.	2	7	4.57	.262	.708
Beneficios económicos.	2	7	3.86	.881	.788

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α : alfa Cronbach

En la tabla 4. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala de la variable de satisfacción laboral de un hospital de santo domingo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 7 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la Dimensión global de satisfacción laboral ($\alpha =.802$), como en las dimensión significación de la tarea ($\alpha =.780$), condiciones de trabajo ($\alpha =.682$), reconocimiento ($\alpha =.708$) y beneficios económicos ($\alpha =.788$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.

Confiabilidad por Consistencia interna

Tabla 4

Coeficiente de confiabilidad de la escala de clima organizacional en el personal asistencial de un hospital de santo domingo.

Dimensión	N° ítems	N	M	DE	α
clima organizacional.	15	7	4.40	.438	.748
potencial humano.	5	7	4.40	.486	.686
diseño organizacional.	5	7	4.40	.533	.611
cultura organizacional.	2	7	4.40	.295	.547

Nota: N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar; α : alfa cronbach

En la tabla 2. Se observa que el análisis de confiabilidad por consistencia interna de la Escala del clima organizacional de un hospital de santo domingo mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con una muestra piloto de 7 usuarios, cuyos valores evidencia alta confiabilidad, tanto en la dimensión global de clima organizacional ($\alpha = .748$), como en las dimensión potencial humano ($\alpha = .686$), diseño organizacional ($\alpha = .611$) y cultura organizacional ($\alpha = .547$) lo cual constituye que el instrumento cuenta con evidencia de confiabilidad por consistencia interna.



Anexo . Ficha de expertos

Título: **Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021**

Ficha de evaluación del instrumento: satisfacción laboral.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES	
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100		
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		87				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			93			
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95			



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Anexo 2. Ficha de expertos

Título: **Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021**

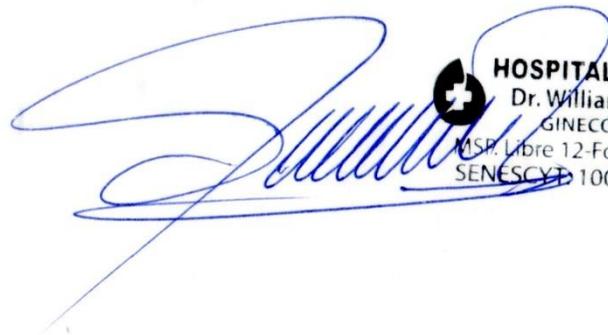
Ficha de evaluación del instrumento: satisfacción laboral.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		87			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			93		

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Siempre	A veces	Nunca	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA				
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Clima organizacional	Potencial humano	Innovación	Tomo iniciativas para la solución de problemas.			x			x		x		x				
		Liderazgo	contribuyo a crear condiciones adecuadas para el progreso de la institución.			x			x		x		x				
		Recompensa	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.			x			x		x		x				
			Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.			x			x		x		x				

cultura organizacional	<p>Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se puede hacer.</p> <p>Recibo ayuda de otras áreas cuando lo necesito.</p> <p>Me identifico con los objetivos y finalidades de la institución.</p> <p>Muestro respeto hacia mis jefes, colegas y pacientes</p>	X	X	X	x	X	X	x	X	X	X	X	X	X
------------------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



HOSPITAL REINA SOFIA
Dr. William García Vargas
GINECOLOGO
MSP. Libre 12-Folio 202-Nº 702
SENESCYT 1005-04-551322

FIRMA DEL EVALUADOR

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
					Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO
Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Equidad	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				x		x		x					
		Esfuerzos	En esta área es difícil cumplir la norma de trabajo diaria establecida para cada trabajador.				x		x		x					
		Realización personal	Los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo.				x		x		x					
	Condiciones de trabajo	Ambiente	Me siento útil con la labor que realizo.													
Me complace los resultados de mi trabajo.																
La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis funciones.						x		x		x		x				

Reconocimiento	Horario	El ambiente laboral es confortable.				X		X		X		X			
	Relaciones interpersonales	El horario de trabajo me resulta cómodo.				X		X		X		X			
						X		X		X		X			
		La relación con mi jefe es buena y beneficia la calidad de mi trabajo.													
		La relación con mis compañeros de trabajo es buena y beneficia la calidad del trabajo													
		Me gusta trabajar con otros compañeros.													
	Reconocimiento económico o moral.	La institución brinda reconocimiento económico al personal asistencial.				X		X		X		X			
		La institución brinda reconocimiento moral al personal asistencial.				X		X		X		X			
	Remuneración	Mi salario y beneficio son razonables.				x		x		x		x			

Beneficios económicos	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado.				x			x				x					x														
-----------------------	---	--	--	--	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--




HOSPITAL REINA SOFIA
 Dr. William García Vargas
 GINECÓLOGO
 MSP. Libre 12-Folio 202-Nº 702
 SENESCYT 1005-04-551322

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021.

DIRIGIDO A: Personal asistencial del servicio de neonatología.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: William Bolívar García Vargas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Medico

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: Ginecólogo

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				


HOSPITAL REINA SOFIA
Dr. William García Vargas
GINECOLOGO
MSK Libre 12-Folio 202-Nº 702
SENCSCYS 1005-04-551322

FIRMA DEL EVALUADOR



Anexo Ficha de expertos

Título: **Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021**

Ficha de evaluación del instrumento: clima laboral.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																85					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	87				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	88				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		94			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																		93			

TÍTULO DE LA TESIS: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima organizacional	Potencial humano	Innovación	Tomo iniciativas para la solución de problemas.			x			x		x		x			
		Liderazgo	contribuyo a crear condiciones adecuadas para el progreso de la institución.			x			x		x		x			
		Recompensa				x			x		x		x			
			<p>Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.</p> <p>Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.</p> <p>Los premios y reconocimientos son otorgados de manera justa.</p>			x			x		x		x			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
					Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Equidad	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				x		x		x						
		Esfuerzos	En esta área es difícil cumplir la norma de trabajo diaria establecida para cada trabajador.				x		x		x						
		Realización personal	Los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo.				x		x		x						
	Condiciones de trabajo	Ambiente	Me siento útil con la labor que realizo.														
			Me complace los resultados de mi trabajo.														
			La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis funciones.				x		x		x		x				

	Reconocimiento	Horario	El ambiente laboral es confortable.				X		X		X		X		
		Relaciones interpersonales	El horario de trabajo me resulta cómodo.				X		X		X		X		
			La relación con mi jefe es buena y beneficia la calidad de mi trabajo.												
			La relación con mis compañeros de trabajo es buena y beneficia la calidad del trabajo												
			Me gusta trabajar con otros compañeros.												
	Reconocimiento	Reconocimiento económico o moral.	La institución brinda reconocimiento económico al personal asistencial.				X		X		X		X		
			La institución brinda reconocimiento moral al personal asistencial.				X		X		X		X		
	Remuneración		Mi salario y beneficio son razonables.				x		x		x		x		

Beneficios económicos	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado.					x		x				x				x															
-----------------------	---	--	--	--	--	---	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--


 MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA
 HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z
 Lic. Jéssica Lombardi
 ENFERMERA
 REGISTRO SENESCYT: 1005-12-114280

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021.

DIRIGIDO A: Personal asistencial del servicio de neonatología.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jessica Janeth Lombeida Pastuzo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: LICENCIADA EN ENFERMERIA

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				

**MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA**
HOSPITAL DR. GUSTAVO DOMÍNGUEZ Z
Lic. Jéssica Lombeida
ENFERMERA
REGISTRO SENESCYT: 1005-12-11428



Anexo 2. Ficha de expertos

Título: **Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021**

Ficha de evaluación del instrumento: satisfacción laboral.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																		87			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			93		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			94		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																				98	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.																			95		

Diseño organizacional	Comunicación organizacional.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.			X		X		X		X		
					x		x		x		x		
	Toma de decisiones.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy desempeñando bien o mal mi función.			x		x		x		x		
					x		x		x		x		
	Estructura.	Mi jefe inmediato trata de imponerse.			x		x		x		x		
		Participo en la toma de decisiones de mi área de la institución.			x		x		x		x		
		Disponemos de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario.											
cultura organizacional	Motivación	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.			x		X		X		X		
	Identidad						X		X		X		
	Conflicto y cooperación	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se puede hacer.			X		X		X		X		
					X								

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
					Siempre	A veces	Nunca	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI		NO	SI	NO	
Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Equidad	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				x		x		x						
		Esfuerzos	En esta área es difícil cumplir la norma de trabajo diaria establecida para cada trabajador.				x		x		x						
		Realización personal	Los resultados de trabajo alcanzados por el grupo son el fruto del esfuerzo colectivo.				x		x		x						
			Me siento útil con la labor que realizo.														
		Me complace los resultados de mi trabajo.															
	Condiciones de trabajo	Ambiente	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis funciones.				x		x		x		x				
						x		x		x		x					
						x		x		x		x					

Reconocimiento	Horario	El ambiente laboral es confortable.				X		X		X		X			
	Relaciones interpersonales	El horario de trabajo me resulta cómodo.				X		X		X		X			
						X		X		X		X			
		La relación con mi jefe es buena y beneficia la calidad de mi trabajo.													
		La relación con mis compañeros de trabajo es buena y beneficia la calidad del trabajo													
		Me gusta trabajar con otros compañeros.													
	Reconocimiento económico o moral.	La institución brinda reconocimiento económico al personal asistencial.				X		X		X		X			
		La institución brinda reconocimiento moral al personal asistencial.				X		X		X		X			
	Remuneración	Mi salario y beneficio son razonables.				x		x		x		x			

Beneficios económicos	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado.					x		x				x				x															
-----------------------	---	--	--	--	--	---	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo, 2021.

DIRIGIDO A: Personal asistencial del servicio de neonatología.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Karen Sofía del Valle Solorzano

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: licenciada en enfermería

ESPECIALIDAD Y/O CAMPO: magister

VALORACIÓN GENERAL DEL CUESTIONARIO

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
X				





Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo, ANRANGO BASTIDAS ANDREA PAMELA, egresado de la Escuela de posgrado y Programa académico Maestría en gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo - Piura, declaro bajo juramento que todos los datos e Información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado 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 información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Tumbes, 15 de diciembre de 2021

Apellidos y Nombres del Autor ANRANGO BASTIDAS ANDREA PAMELA	
DNI: 1724907339	Firma 
ORCID: 0000-0002-8112-8262	



Santo domingo, 10 de noviembre del 2021

Doctor: William Bolívar García Vargas

GERENTE DEL HOSPITAL REINA SOFIA

Reciba un cordial saludo de quienes formamos parte de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. En calidad de tutora de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud para el ciclo 2021 - 1, me dirijo a usted de la manera más comedida, para solicitarle su apoyo y autorización para que el aspirante a maestría **ANRANGO BASTIDAS ANDREA PAMELA** CI: 1724907389 pueda realizar la investigación titulada: **"Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de Santo Domingo, 2021"**. El trabajo a desarrollar consiste en la aplicación de instrumentos al personal asistencial, es importante indicar que se guardarán los datos y solo serán usados para el proceso de la investigación del maestrante.

Con sentimientos de distinguida consideración y con la seguridad de que Usted brindará las facilidades para la ejecución del estudio, me despido.

Atentamente,

Dra. Maribel Diaz Espinoza, **Msc**
Docente de la escuela de Posgrados de UCV
de Salud.

ORCID: 0000-0001-5208-8380

Lic.: Andrea Pamela Anrango Bastidas
Estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios

ORCID: 0000-0002-8112-8262

Dr. William García

Gerente del Hospital Reina Sofia

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título: clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología de un hospital de santo domingo,2021.
Investigadora Principal: Andrea Pamela Anrango Bastidas

Estimado(a) profesional de la salud:

Me dirijo a usted para solicitar su participación para determinar la Relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del área de neonatología. Este estudio es desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo de Piura en Perú como parte del Posgrado en Gestión de los Servicios de la Salud. En la actualidad, pueden existir problemas en los profesionales sanitarios y esto se ha convertido en una preocupación en las organizaciones. Por tanto, consideramos importante conocer los resultados de cómo funcionan y cómo perciben estos profesionales. Sin duda, será un punto de partida para para tomar las medidas necesarias.

El estudio consta de dos encuestas anónimas de datos generales e información sanitaria. Brindamos la garantía que la información que proporcione es confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del gobierno del Perú. No existe riesgo al participar, no tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio y no recibirá pago por participar del mismo. Si tienen dudas, le responderemos gustosamente. Si tiene preguntas sobre la verificación del estudio, puede ponerse en contacto con el Programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo al teléfono 0051-9446559951 o también dirigirse al correo electrónico upg.piura@ucv.edu.pe.

Si decide participar del estudio, esto les tomará aproximadamente 30 minutos, realizados en la reunión efectuándose en las instalaciones del hospital y de forma libre en sus horarios de trabajo y se tomará una fotografía solo si usted lo autoriza. Para que los datos obtenidos sean de máxima fiabilidad, le solicitamos cumplimente de la forma más completa posible el cuestionario adjunto. Si al momento de estar participando, se desanima y desea no continuar, no habrá comentarios ni reacción alguna por ello. Los resultados agrupados de este estudio podrán ser publicados en documentos científicos, guardando estricta confidencialidad sobre la identidad de los participantes.

Entendemos que las personas que devuelvan cumplimentado el cuestionario adjunto, dan su consentimiento para la utilización de los datos en los términos detallados previamente. Agradecemos anticipadamente su valiosa colaboración

Declaración de la Investigadora:

Yo, Andrea Pamela Anrango Bastidas, declaro que el participante ha leído y comprendido la información anterior, asimismo, he aclarado sus dudas respondiendo sus preguntas de forma satisfactoria, y ha decidido participar voluntariamente de este estudio de investigación. Se le ha informado que los datos obtenidos son anónimos y ha entendido que pueden ser publicados o difundidos con fines científicos.



Firma de la Investigadora

Ecuador, 07-11- 2021

País y Fecha



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ ESPINOZA MARIBEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL ÁREA DE NEONATOLOGIA DE UN HOSPITAL DE SANTO DOMINGO,2021", cuyo autor es ANRANGO BASTIDAS ANDREA PAMELA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y 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.

PIURA, 10 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ ESPINOZA MARIBEL DNI: 03683602 ORCID 0000-0001-5208-8380	Firmado digitalmente por: MARIBEL24 el 01-02- 2022 20:17:32

Código documento Trilce: TRI - 0262806