



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de
salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Vasquez Cerna, Edith Nataly (ORCID: 0000-0001-5584-7135)

ASESOR:

Dr. Quinteros Gómez, Yakov Mario (ORCID: 0000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

Lima – Perú

2022

Dedicatoria

A mi PADRE, quien con esfuerzo y ejemplo me enseño que hay que trabajar con honestidad, respeto y constancia. A ese hombre que guio y guía mi camino, a ti papá que siempre me acompañas.

Agradecimiento

A mi MADRE por apoyarme en tiempos tan difíciles, a mi familia, a mis maestros, colegas y AMIGAS por hacer posible este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
RESUMEN.	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA.....	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.	22
3.2. Variables y Operacionalización.	23
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumento para recolección de datos	27
3.5. Procedimientos	28
3.6. Método de análisis de datos.....	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN	48
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS.....	56
ANEXOS	
Anexo 1: Matriz de consistencia	

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Instrumentos

Anexo 4: Validez

Anexo 5: Confiabilidad

Anexo 6: correlación de ítems de cultura organizacional-relaciones
interpersonales

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de niveles del potencial humano en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	31
Tabla 2. Distribución de Niveles del diseño organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	32
Tabla 3. Distribución de Niveles para la cultura organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021....	33
Tabla 4. Distribución del Nivel para el clima organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	34
Tabla 5. Distribución de Niveles para la Satisfacción por el trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021....	35
Tabla 6. Distribución de Niveles para la Tensión relacionada con el trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021....	36
Tabla 7. Distribución de Niveles de la competencia profesional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	37
Tabla 8. Distribución de Niveles de la presión del trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	38
Tabla 9. Distribución de Niveles de la promoción profesional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	39
Tabla10.Distribución de Niveles de las relaciones interpersonales en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	40
Tabla 11. Distribución de Niveles de las Características extrínsecas de estatus en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	41
Tabla 12. Distribución de Niveles de la Monotonía laboral en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	42
Tabla 13. Distribución del Nivel para la satisfacción laboral en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	43
Tabla 14. Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	44

Tabla 15. Relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	45
Tabla 16. Relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	46
Tabla 17. Relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.....	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje del Potencial humano en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	31
Figura 2. Porcentaje del diseño organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	32
Figura 3. Porcentaje de la cultura organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	33
Figura 4. Porcentaje del clima organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	34
Figura 5. Porcentaje de la Satisfacción por el trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	35
Figura 6. Porcentaje de la tensión relacionada con el trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	36
Figura 7. Porcentaje de la competencia profesional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	37
Figura 8. Porcentaje de la presión del trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	38
Figura 9. Porcentaje de la promoción profesional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	39
Figura 10. Porcentaje de las relaciones interpersonales en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	40
Figura 11. Porcentaje de las Características extrínsecas de estatus en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021 ...	41
Figura 12. Porcentaje de la monotonía laboral en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	42
Figura 13. Porcentaje de satisfacción laboral en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021	43

RESUMEN.

El presente trabajo se realizó con el objetivo de determinar la relación entre las variables del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de enfermería en el área de Emergencia en una Clínica, Lima 2021.

Este estudio fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, nivel correlacional de corte transversal y de enfoque cuali-cuantitativo, la población estuvo conformada por 70 colaboradores y dado que es mismo número de muestra esta se considera como muestreo censal. La información se recolecto mediante 2 cuestionarios que fueron debidamente validados por 3 jueces expertos, el primer cuestionario propuesto por el MINSA evalúa al clima organizacional y tiene 28 ítems agrupados según las dimensiones establecidas, el segundo cuestionario es el de FONT ROJA evalúa a la satisfacción laboral y presenta 24 ítems, ambos cuestionarios presentan 5 opciones escala de Likert. Los resultados finalmente se procesaron mediante el programa SPSS v 25 y EXCEL 2019, aplicando la estadística descriptiva e inferencial, donde finalmente se encontró relación entre clima organizacional y satisfacción laboral con un $r_s = 0.42$, así también se evidencio que es necesario trabajar en aspectos de comunicación, cooperación y relaciones interpersonales.

Palabras clave: comunicación, cultura organizacional, diseño organizacional, estrés, potencial humano, relaciones interpersonales, satisfacción por el trabajo.

ABSTRACT

The present work was carried out with the objective of determining the relationship between the variables of the organizational climate and job satisfaction in the nursing staff in the Emergency area in a Clinic, Lima 2021.

This study was of an applied type, non-experimental design, cross-sectional correlational level and qualitative-quantitative approach, the population consisted of 70 collaborators and since it is the same sample number, this is considered as a census sample. The information was collected through 2 questionnaires that were duly validated by 3 expert judges, the first questionnaire proposed by the MINSA assesses the organizational climate and has 28 items grouped according to the established dimensions, the second questionnaire is the RED FONT questionnaire assesses job satisfaction and presents 24 items, both questionnaires present 5 Likert scale options. The results were finally processed through the SPSS v 25 and EXCEL 2019 program, applying descriptive and inferential statistics, where a relationship between organizational climate and job satisfaction was finally found with an $r_s = 0.42$, thus it was also evidenced that it is necessary to work on aspects of communication, cooperation and interpersonal relationships.

Keywords: communication, organizational culture, organizational design, stress, human potential, interpersonal relationships, job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el clima organizacional y la satisfacción laboral son variables claves para que toda organización tenga éxito, por ello en los últimos tiempos tanto el sector público y privado han dirigido su atención al capital humano con el que cuentan, entendiendo que además de la remuneración, es importante tener en cuenta las expectativas, percepciones, las sugerencias del colaborador en los cambios a implementar y de crear oportunidades de crecimiento profesional del trabajador. De esta manera al referirnos al clima organizacional entendemos a este como al ambiente de trabajo dentro de la organización, sabiendo que este puede ejercer influencia sobre el comportamiento, actuar de sus miembros y ante necesidad de brindar una calidad de atención, es necesario mantener y mejorar el ambiente laboral, así también la satisfacción laboral es otro aspecto que se relaciona con la calidad de la atención y la mejora en la productividad de toda institución, pues un trabajador que siente que tiene estabilidad y crecimiento laboral, es un trabajador que posiblemente presente una actitud positiva frente al puesto que desempeña.

Muchos estudios a nivel internacional y nacional concluyen que un entorno laboral armonioso favorece la complacencia de los colaboradores de salud, este a su vez mejora el desempeño del colaborador y con ello la calidad y calidez en la atención al paciente, tanto así que el Ministerio de Salud (MINSa) por Resolución Ministerial n° 468-2011/MINSa, aprobó el escrito técnico de nombre: Metodología para el estudio del clima organizacional, con el objetivo de brindar un instrumento que permita orientar e impulsar el estudio del clima en las instituciones de salud.

En los establecimientos de salud donde se brindan atención ambulatoria, hospitalaria, de prevención, promoción, diagnóstico, tratamiento e incluso rehabilitación, y teniendo el documento técnico establecido por el MINSa, los trabajadores de salud han manifestado incomodidad respecto a diferentes aspectos en el área donde laboran, refiriendo que existen favoritismo, falta de comunicación con su jefe inmediato, inadecuadas relaciones interpersonales, insatisfacción con el salario y falta de planificación, entre otras. Ello afecta la satisfacción de los trabajadores, lo que conlleva en algunas ocasiones a brindar una inadecuada atención al paciente (reclamos y/o errores), sumado a esto el actual contexto de la

pandemia Covid 19, el trabajo para el personal de salud es arduo, muchos enfermeros se han visto obligados a cumplir horas extras, trabajar en dos instituciones, mantenerse aislado de sus familiares, lo que se evidencia mediante el agotamiento físico y emocional, además de insatisfacción dentro del entorno laboral. Ante este contexto ninguna institución prestadora de servicios de salud es ajena, tampoco lo es la Clínica Internacional, quien pese a tener estándares y protocolos de calidad establecidos, se observa que entre algunos trabajadores hay bajo rendimiento y productividad, malas relaciones interpersonales, dificultad en la comunicación, también se ha observado tardanzas continuas, ausencia de personal, todas estas situaciones afectan el clima organizacional y por ende la satisfacción laboral en el personal.

El ambiente organizacional es una variable que merece ser analizada ya que está relacionada con la satisfacción laboral en los servidores de salud. El trabajador que se siente cómodo con su trabajo, que goza lo que hace, que su relación con sus jefes y con sus compañeros es óptima, es un trabajador que mantiene un desempeño laboral alto y que posiblemente representa el activo más valioso para la institución, no solo por su trabajo físico, sino también por los aportes intelectuales que pueda ofrecer, considerando a ellos como pilares en toda atención al usuario.

El estudio tiene una justificación clara, pues se ha visto la presencia de jefes autoritarios, de mala comunicación y relaciones interpersonales no adecuadas, de malas gestiones, de favoritismo, de salarios insuficientes, de sobre carga laboral, en ocasiones el trabajador siente que no es considerado en las tomas de decisiones y cambios, son estos aspectos los que afectan la satisfacción del colaborador. Por lo mencionado anteriormente es que, se buscó identificar el clima organizacional dentro del área de la emergencia de la clínica internacional, efectuando el estudio para poder sugerir nuevas formas de direccionamiento para mejorar los aspectos que presenten falencias y por ende insatisfacción en el personal de enfermería que trabaja en el área, logrando de esta manera un adecuado clima laboral, un personal de salud satisfecho y una mejor atención de calidad en salud.

El presente estudio resultó viable, pues se contó con el recurso logístico, acceso a la población de estudio (personal de salud del área de emergencia), con el recurso económico necesario para la realización, aplicación de las encuestas y para el

procesamiento de la data, así mismo, se contó con el permiso de la coordinadora del área de la emergencia de la Clínica Internacional.

Por lo expuesto y como parte de la investigación se propuso la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021?, y se planteó preguntas específicas de acuerdo a las dimensiones consideradas: ¿Existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021?, ¿Existe relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021?, ¿Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021?

Este trabajo de investigación se planteó como objetivo general Identificar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021; así mismo se planteó los objetivos específicos: Identificar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica Lima 2021, Identificar la relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021, Identificar la relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021

De esta manera se propuso la siguiente hipótesis general: Existe relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021. Es así que se planteó las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021, Existe relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021, Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Castillo *et al.* (2019) en su análisis sobre liderazgo y clima organizacional en colaboradores de una red de salud, se plantean determinar la relación existente entre ambas variables, pues refieren que es necesario conocer el tipo de liderazgo que se está ejerciendo en dicha Microred ya que hay aspectos que impiden el desempeño adecuado de la misma, los autores refieren que son múltiples los objetivos dentro del sector salud en el Perú, enfocados en las relaciones y desarrollo del talento humano, capacidades y competencias . La Microred perteneciente a la provincia de Huaraz, según narran los autores se presenta obstáculos en la organización de ambientes laborales óptimos, ya que se evidencian disconformidad en aspectos como son la remuneración, malas relaciones interpersonales en todos los niveles de jerarquía, afectando la calidad en la atención al usuario y en general la salud de la población. El estudio fue descriptivo, correlacional y de corte transversal, su muestra estuvo conformada por 88 colaboradores de la Microred, todos con contratos laborales distintos, Como instrumentos usaron dos cuestionarios con preguntas cerradas, el primer cuestionario que midió el liderazgo fue el de Multifactorial de Liderazgo MLQ, el segundo midió el clima organizacional creado por los autores, ambos instrumentos validados por expertos. La data fue procesada por el programa Excel 2010, los resultados fueron: existe relación entre ambas variables, además según los colaboradores encuestados existe un nivel medio de liderazgo, en cuanto a clima organizacional se encontró que es de nivel medios y hay disposición para mejorar las relaciones interpersonales. Así mismo presenta una serie de tablas y porcentajes que explican las relaciones entre dimensiones, dejando los resultados a disposición de los jefes de la Microred y poder trabajar en los aspectos con falencias.

Sánchez y Núñez (2017) realizan un análisis sobre clima organizacional y satisfacción en operarios de una Red de salud, teniendo por finalidad determinar la relación entre clima y satisfacción. Los autores manifiestan su interés por la modernización de las gestiones en las instituciones prestadoras de salud, reconociendo que en nuestro país este proceso es lento y ambas variables son de vital importancia para la eficiencia, eficacia, adaptación y renovación. La red de salud Chota según refieren presenta inconformidad en distintos aspectos por ello la

necesidad de realizar el estudio. Estudio descriptivo, correlacional y transversal, conformado por una población de 417 colaboradores que mediante el muestreo aleatorio simple obtuvo una muestra de 155 participantes, entre personal médico y no médico. El instrumento para, medir estas variables fue el cuestionario, aplicándose dos, una para cada variable, ambos cuestionarios elaborados por el MINSA. La data se procesó mediante el programa SPSS v.19, concluyendo que existe correlación significativa entre ambas variables en los trabajadores de dicha red de salud, según el valor asignado a cada ítem, se obtuvo 56 puntos lo que se interpreta como un nivel medio de satisfacción laboral entre los colaboradores y para clima organizacional se obtuvo 143 puntos lo que significa un nivel medio para esta variable. Acotando que si se mejora el clima en la organización mejoraran también la satisfacción ente los trabajadores y viceversa, siendo necesario fortalecer las relaciones interpersonales y sus funciones, enfatizando que son un potencial para el cambio en la organización.

Manosalvas *et al.* (2015) Realizan un estudio de investigación acerca de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud de un hospital del estado, teniendo como objetivo contribuir a una mejor gestión dentro de las instituciones. En los últimos tiempos la competitividad y dinamismo dentro de las organizaciones ha ido en crecimiento, sin embargo, el recurso humano y su satisfacción dentro de la institución es fundamental para el éxito de la misma, es por ello que las instituciones han puesto interés en mejorar el ambiente laboral, ya que este tiene un impacto en la productividad y mejora de la calidad en la atención. Un trabajador satisfecho, es un trabajador identificado con las metas y objetivos de la organización, es por ello la importancia de un ambiente laboral armonioso. Los autores hacen referencia a la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción del colaborador, el ambiente de trabajo, la motivación, la comunicación, el incentivo salarial, son aspectos que se relacionan y afectan directamente su bienestar e impacto en su vida cotidiana y por lo tanto afectan el desempeño dentro de la institución. El estudio fue descriptivo correlacional, con una población de 139 personas (personal de salud de todas las áreas del hospital) con un muestreo aleatorio simple, se usaron dos instrumentos para medir clima organizacional y satisfacción laboral respectivamente, la data se procesó con el software SPSS v20. Se encontró relación estadística significativa entre ambas variables, también es

necesario hacer estudios de causalidad y no estudiar a las variables por separado, finalmente en un clima organizacional alto, hay una satisfacción laboral alta y por ende una mayor productividad.

Sierra (2015) realiza un estudio del Clima laboral en trabajadores de áreas administrativas de un nosocomio. Con la finalidad de identificar el clima en que laboran, la evolución de la tecnología, ha dado paso a transformaciones dentro de la estructura de las organizaciones y también va tomando mayor importancia las relaciones y crecimiento personal de sus colaboradores, mantener un adecuado clima permite el éxito de las organizaciones, hacer partícipe de la toma de decisiones al personal, mantener una comunicación asertiva es permitir que el trabajador mejore su desempeño y con ello la calidad en la atención, respaldado por diferentes estudios y autores, Sierra, refiere que un ambiente laboral armonioso depende del trato y comunicación del jefe hacia sus colaboradores, además de las relaciones interpersonales dentro de la institución, pudiendo ser estos aspectos obstáculos para el desempeño laboral. El estudio fue de tipo descriptivo, con una población de 29 personas, femeninas y masculinas (16 y 13 respectivamente). Se usó como instrumento un cuestionario de 45 ítems, presentando resultados en graficas de barras, obteniendo que el clima laboral de dicha área es satisfactorio, pese a ello resalta que es necesario mejorar la comunicación entre los trabajadores y también con el jefe de área, para ello propone guías de seguimiento y mejora en esta dimensión.

Por su parte Miranda y Gálvez (2016) se interesaron por realizar un estudio sobre clima organizacional y el síndrome de Burnout en profesionales de salud de una Red de Cajamarca pues refiere que la impresión que los trabajadores tienen de la institución repercutirá significativamente en la calidad de la atención que brindan, viéndose afectado el desempeño de la red de salud para la que laboran, es necesario estudiar las posibles causas que afectan el desempeño de los colaboradores, como es que se ven y siente en la organización Por ello se plantearon la finalidad de determinar la correlación entre ambas variables y poner a disposición de quien corresponda lo encontrado, para mejor estos aspectos. El estudio de diseño descriptivo, correlacional, causal, no experimental, así mismo su muestra estuvo conformada por 139 colaboradores después de haber realizado un

muestreo no probabilístico. Para el desarrollo de las variables se aplicaron dos encuestas la primera que midió el clima organizacional fue propuesta por el MINSA (2011) y para medir el síndrome de Burnout se utilizó el cuestionario de MBI (1986). Los resultados encontrados muestran que el 49% y 43% de los colaboradores perciben un C.O no saludable y que es necesario mejorar, el 43% y el 30% presentan un nivel alto y medio en relación al S.B, y quedo demostrado la correlación de ambas variables $r:0.29$, lo que a su interpretación significa que mientras se mejore el clima organizacional disminuirá el síndrome de Burnout entre los trabajadores

Hernández *et al.* (2012) en su investigación busca relacionar la satisfacción laboral con el rendimiento laboral del personal de enfermería de 4 instituciones, teniendo por finalidad determinar el nivel de satisfacción laboral del personal y los factores que se asocian a los mismos. La satisfacción laboral está presente e influye en todas las actividades que como seres humanos realizamos, esta es un sentimiento, percepción que tiene cada trabajador de una institución hecho que permite dar valor a nuestros actos de manera placentera, el autor refiere que es indispensable en todo proceso asistencial relacionado con la calidad del servicio que preste cada institución. El personal de enfermería realiza un arduo trabajo en ocasiones brinda atención en situaciones precarias, siendo influenciado por estrés y fatiga por ello el autor busca conocer el nivel de satisfacción de este personal. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, transversal con una población de 594 enfermeras, mediante muestreo aleatorio. el instrumento usado para medir la variable fue un cuestionario basado en el de Font Roja, cuyas preguntas a aplicarse fueron 26, donde los resultados finales indicaron que el personal tiene un nivel de satisfacción medio, las cuatro instituciones de estudio coinciden que los factores con mayor insatisfacción fueron las competencias profesionales, y promoción profesional, es decir el profesional de enfermería refiere que es necesario se afiancen sus conocimientos mediante capacitaciones, cursos y que se debería valorar su trabajo según mérito. El autor además agrega que variables como clima organizacional tienen influencia sobre la satisfacción y el desempeño laboral. Identificar los factores de insatisfacción y satisfacción laboral son aspectos claves para mejorar la calidad de los cuidados.

Oliva y Molina. (2016) en su investigación busca describir la relación de liderazgo y satisfacción laboral en el personal de salud que brinda atención de primer nivel, cuyo objetivo es identificar el tipo de liderazgo existente en dichos centros. Para los autores es necesario que las direcciones en las organizaciones dejen las estructuras burocráticas y jerárquicas para dar paso a organizaciones más flexibles, donde la comunicación con los líderes de las instituciones sean fluidas, y horizontales, en tal sentido permita que sus colaboradores sienta que sus líderes se involucran en el trabajo, que son parte del equipo, es importante contar con la motivación de su equipo de trabajo, brindar conocimientos e ir afianzando las habilidades que cada uno de ellos pueda tener de esta manera puedan desarrollar las tareas que sus puestos laborales exijan. El tipo de investigación fue descriptiva-correlacional con corte transversal, de muestreo probabilístico, siendo participe 179 personas de centros de salud. Se usaron dos instrumentos para determinar el tipo de liderazgo (4 tipos) y la satisfacción laboral. Y la información se procesó a través del programa SPSS versión 15. Los centros que participaron en el estudio coinciden en distintos porcentajes claro está que el líder predominante es el directivo y que el nivel de satisfacción entre el personal de salud es de medio a alto. Finalmente, en su análisis los autores refieren que hay una influencia moderada en cuanto a la percepción de satisfacción laboral, estos resultados van a permitir plantear y mejorar las gestiones en dichas instituciones.

Carlos (2020) realiza un estudio sobre el síndrome de burnout y satisfacción en el trabajo en un grupo de enfermeros, en el hospital de Belén –Lambayeque. Habiendo notado dentro de este grupo de profesionales fatiga e inconformidad debido a la carga laboral y como es que se afrontan las dificultades día a día, es así que se planteó el objetivo de determinar la relación de ambas variables, refiriéndose al síndrome de burnout como el posible causante de ciertos problemas de salud, que se han convertido en preocupación incluso a nivel mundial, viéndose afecta la satisfacción laboral y por ende el desempeño del trabajador. Estudio de tipo correlacional con corte transversal que conto con una población de 50 enfermeros de dicho nosocomio, aplicando dos cuestionarios la primera es la escala de Maslach Burnout Inventory que estudio a la variable que lleva el mismo nombre: el burnout y la segunda la escala general de satisfacción. Para procesar la data utilizo la estadística descriptiva mediante barras y porcentajes y para

determinar la correlación utilizó la Rho de Spearman, concluyendo que la relación existente entre ambas variables es media con valor de 0.39, además en relación al nivel de burnout existe un nivel medio entre los trabajadores y el 60% de la población se encuentra satisfecha, poniendo a disposición lo encontrado para mejorar las áreas deficientes.

Así también Bobbio y Ramos (2010) en el estudio realizado sobre la satisfacción laboral y los factores que se asocian a ella en el personal médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, manifiestan su interés por la satisfacción laboral describiéndola como la actitud del colaborador frente al puesto que desempeña, actitudes que influyen de manera acertada o no en ellos según los factores que se asocian, bajo esto se plantearon determinar la relación de la satisfacción laboral y factores que se asocian al personal de salud de dicho hospital. Este estudio fue descriptivo-correlacional, con un muestra obtenida por muestreo aleatorio simple, constituido por médicos, enfermeras, obstétricas y personal técnico de las diferentes áreas del nosocomio, siendo un total de 227 participantes, como instrumento se les presento una encuesta de carácter anónimo, donde evaluaron aspectos como cargo que desempeñas, tiempo de permanencia, clima organizacional, relaciones laborales y otros. Habiendo tenido un aprueba piloto con 20 participantes., la confiabilidad de dicho instrumento tuvo el valor de 0.74, la data se procesó mediante los programas Excel y SPSS versión 17. Los resultados encontrados fueron: para el personal médico el 22% refirieron que la satisfacción mejoraría y se incrementaran los sueldos, se mejorar la infraestructura, ambientes laborales y hubiese mayores capacitaciones. Del personal de enfermería-obstetricia el 30% se encontraba satisfecho a lo cual refirieron que debería mejorar la equidad, los programas de capacitación, incremento de recurso humano-material y mejoras en el sueldo. Del personal técnico manifestó el 49% se encontraba satisfecho, refiriendo que la satisfacción laboral mejoraría se tomase en cuenta los aspectos ya antes mencionados.

Campos *et al.* (2018) En su estudio de análisis sobre la satisfacción laboral del profesional de enfermería de una institución especializada y teniendo como objetivo determinar la satisfacción de este profesional toma como dimensiones las condiciones en el trabajo, el reconocimiento personal e institucional y la satisfacción

salarial entre otras características generales, habiendo tomado como base a diferentes autores enfatizan que la satisfacción es necesaria para el recurso humano pues así las instituciones podrán obtener resultados positivos y mejorar la productividad y sus indicadores, una satisfacción sea favorable o no, influirá en la relación con la institución además estudios anteriores han demostrado que el aumento de la satisfacción, mejora la relación con el paciente. Este estudio fue descriptivo, transversal y no experimental, contando con una población de estudio de 112 profesionales del instituto especializado, escogidos de manera aleatoria y se les aplicó un cuestionario que fue validado por juicio de expertos. Para el procesamiento de datos los cuestionarios fueron digitados por el programa Excel 2017, posteriormente procesados con el software SPSS 23. Los resultados obtenidos demostraron que la satisfacción laboral de enfermeros es de un nivel promedio a nivel de insatisfacción, donde el mayor porcentaje se observó en la dimensión condiciones laborales, sugiriendo mejorar las condiciones con respecto a recurso humano y material para la atención al paciente.

Por su parte Portocarrero y Gálvez (2019) realizaron un estudio en una institución prestadora de salud, sobre la calidad de la función asistencial y la satisfacción en el trabajo, donde se plantearon determinar la relación entre ambas variables, los autores describen la situación cotidiana y los problemas que aquejan a los profesionales de la salud, manifestando que encontraron disconformidad en el personal, disconformidad por la remuneración, un inadecuado clima organizacional, sobre carga laboral, infraestructura y material inadecuado para la atención al paciente, es así que la investigación es de tipo descriptiva de corte transversal, de diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 286 personas que laboran en el dicho nosocomio, se emplearon dos cuestionarios el primer instrumento midió la variable satisfacción laboral, agrupada en 7 dimensiones valorada con una escala tipo Likert, la segunda mide la calidad de atención cuya escala fue SERVQUAL de Eduardo Castillo Morales y consta de 21 ítems. La data se procesó por el Programa SPSS, versión 19, concluyendo que existe relación significativa entre ambas variables, además el 8.3% presentó alta insatisfacción laboral, el 11.8% parcial insatisfacción laboral, el 18.8% presentó alta satisfacción laboral y el 25% refiere percibir una muy desfavorable calidad en la atención y solo el 16 %

percibe una muy favorable calidad en la atención de salud. Sugiriendo seguimiento en las deficiencias encontradas entre el personal que labora en el nosocomio.

Montes y Díaz (2018) en su investigación motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital de Ayacucho, refieren que es necesario que el personal de salud este satisfecho para poder realizar un trabajo de calidad y eficiencia, así mismos la institución debe tener en cuenta las expectativas individuales y profesionales del colaborar, esto permitirá diagnosticar e identificar los problema existentes y plantear las acciones de mejora con la finalidad de enmendar las falencias existentes. Por ello se planteó determinar la relación existente entre motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería de dicho nosocomio. El estudio fue de enfoque cuantitativo con diseño no experimental y como técnica se usó el cuestionario, empleando uno para cada variable, la motivación fue medida por el cuestionario trabajado por Hackman y Oldham y para evaluar su variable dependiente usaron el instrumento diseñado por Sonia palma, estos cuestionarios fueron aplicados a 50 enfermeros que laboral en el hospital. Para el análisis de datos utilizaron pruebas estadísticas de correlación y el programa SPSS v.25. Concluyeron que la correlación motivación-satisfacción laboral tienen una relación moderada directa (según su escala de medición) con un $r: 0.48$, además refiere que el nivel de motivación de la población fue de nivel medio, seguida de un nivel alto, en cuanto a la satisfacción laboral el nivel que se encontró fue de medio a alta.

Sanín y Salanova (2014) presentaron su trabajo de investigación acerca de la Satisfacción laboral y la relación entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral. Estos manifiestan que el comportamiento de los individuos es un aspecto psicológico que influye directamente sobre la productividad, por otro lado, la satisfacción aumenta la permanencia de las personas, asociándola con un menor número de ausentismo, rotación y disminuyendo la insatisfacción del cliente. En la actualidad la competitividad y la globalización a la que se enfrentan toda institución es por ello se ven en la necesidad de trabajar estos temas, pues un empleado satisfecho, mejora su desempeño llevando a la solidez, eficacia y crecimiento de la organización. Otra variable del estudio es el crecimiento psicológico, el autor refiere que esta variable puede modificar el comportamiento y por ende el desempeño

laboral, entendiendo como crecimiento psicológico a la capacidad de integrar su realidad externa e interna, es la manera de interpretar su realidad y ver cada acto como una oportunidad de aprendizaje. El estudio fue descriptivo, con una muestra de 731 personas, se usó un cuestionario de 17 ítems, las cuales evaluaban las dimensiones de cada variable, para la validez y confiabilidad usaron el alfa de Cronbach y la data fue progresada por el software SPSS. Encontrando relación significativa entre las dimensiones establecidas por los autores, en este sentido los investigadores refieren que aquellos colaboradores más abiertos, que exploran diversas áreas de trabajo, que mantienen una actitud positiva al cambio, no solo en lo profesional sino también en su entorno personal, son aquellos que se sienten más satisfechos y se involucran incluso en actividades que van más allá de sus cargos. Las organizaciones ponen mayor interés en mejorar la satisfacción del personal y con ello mejorar la rotación, ausentismo, quejas del personal y del cliente, deberán trabajar sobre dimensiones de flexibilidad y la apertura al cambio de sus trabajadores.

Chiang *et al.* (2008) realizaron un estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral en colaboradores de instituciones públicas, con el objetivo de elaborar un instrumento para validar y medir ambas variables refiriendo que es indispensable la modernización y profesionalización en la gestión de las instituciones del estado. El estudio fue correlacional, con una muestra compuesta por 547 personas pertenecientes al sector público, para poder medir la validez y confiabilidad usaron el alfa de Cronbach y cuadros para el análisis de la data, para medir el clima organizacional se tomó los cuestionarios de a Koys & Decottis y para la el estudio de la satisfacción laboral se creó un nuevo cuestionario basado en los de Meliá et al, cuyos resultados arrojan que la fiabilidad de ambos instrumentos es adecuada, lo que significa que los ítems propuestos se relacionan entre sí y bajo un mismo rango. La información obtenida refleja la relación positiva y suficiente de las variables que buscaron mediar los autores, confirmando la validez y ayudando a responder a posibles hipótesis. Finalmente, los autores muestran la validez de las escalas de medición para ambas variables, refiriendo que pueden ser usadas como parte de la mejora de la dirección y administración de las intuiciones estatales rescatando la importancia de ambientes bien organizados y espacios que aseguren

el desenvolvimiento óptimo del trabajador de esta manera mejorar la calidad del servicio al usuario externo e interno.

Blanco (2015), realizó un trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del Personal de Enfermería de un determinado servicio perteneciente a un hospital público, estudio de enfoque cuantitativo, de diseño experimental, transversal, descriptivo-correlacional, conformado por 54 enfermeras del área mencionada, aplicó dos instrumentos con la finalidad de medir ambas variables, con 40 ítems y 8 dimensiones para clima organizacional y 30 ítems con 5 dimensiones para satisfacción laboral. Ambos instrumentos sometidos a pruebas de validez y confiabilidad. Los datos tabulados se procesaron por el programa SPSS v.22. Indicando un nivel regular para el clima organizacional y nivel medio para la satisfacción laboral, además se obtuvo $p=0,000$ lo que indica la correlación entre las variables, correlación directa moderada $r=0,57$

Charry (2016) en su estudio sobre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la UGEL N° 3 de Lima, se planteó determinar la relación entre ambas variables, manifestando la deficiente gestión en la comunicación interna y la percepción del colaborador a su ambiente laboral, aspectos que deben responder las exigencias actuales este estudio fue de tipo básica, no experimental, para obtener la muestra uso un muestreo probabilístico, aleatorio simple obteniendo 200 participantes. Para obtener la información utilizaron 2 instrumentos, la primera que evaluó a la comunicación, fue creada por el autor y validada por un juicio de expertos, la segunda encuesta midió el clima organizacional, utilizando la encuesta Great Place To Work del año 2006, ambas encuestas obtuvieron una confiabilidad del 0,98. La información se procesó mediante estadística descriptiva, usando el programa SPSS V.19. Concluyó que existe correlación significativa y positiva entre ambas variables, esto le permitió obtener un promedio de 3.4 en relación al ambiente laboral, es decir el trabajador tiene una percepción negativa del clima laboral, otro valor obtenido es la correlación entre comunicación y las dimensiones del clima (estructura y su influencia, apoyo, recompensa y otros) y para finalizar obtuvo que un 56.5% refieren que la comunicación es ineficaz. El autor sugiere mejorar estos aspectos, ya que la comunicación es una herramienta clave y

estratégica en todo entorno social, usarla de manera correcta permitirá transmitir a los integrantes del equipo los objetivos, y estrategias de la institución, comprometiéndolos y haciéndolos sentir parte de ella, sin olvidar ir de la mano con la mejora del ambiente laboral.

Vallejos (2017), en su investigación clima organizacional y satisfacción laboral en una Microred de salud, se propuso como objetivo determinar la relación entre ambas variables. Una investigación de método hipotético deductivo, de diseño no experimental de nivel correlacional, el cual aplico como instrumentos dos cuestionarios uno para cada dimensión, representando los resultados en tablas y figuras procesadas por el paquete estadístico IBM SPSS 24.0. El autor dimensiono a las variables con 8 y 5 dimensiones respectivamente, entre lanzándolas y buscando la relación entre ellas. Es así que tuvo por resultados un nivel regular para el clima organizacional y un nivel medio para la satisfacción laboral, además de correlación Rho de Spearman de 0.7 lo que significa una alta relación entre las variables, de la misma manera demostró que existe relación entre sus dimensiones, logrando cumplir con sus objetivos.

Cardosa *et al.* (2019) en su estudio de investigación se plantearon buscar la relación existente entre la satisfacción personal y la satisfacción laboral, el estudio se aplicó en una universidad privada. Estos autores hacen referencia al impacto de las vivencias de cada individuo, es decir vivencias familiares, sociales, civiles y como es que pueden afectar la satisfacción laboral. En la actualidad el recurso humano es parte del éxito de toda institución, las organizaciones vienen desarrollando distintas estrategias que permitan un desarrollo personal y laboral de sus trabajadores, es así que los autores manifiestan la importancia de fortalecer las dimensiones personales, y como organización es necesario estar a la expectativa de cualquier signo de insatisfacción a la vida para poder prestar el apoyo emocional que pudiera necesitar su trabajador, hechos que pudieran causar insatisfacción dentro del entorno laboral, reflejándose en una mala calidad de atención. El estudio fue descriptiva-correlacional de corte transversal, con una población de 130 personas. Se obtuvo información mediante dos cuestionarios (un cuestionario por variable). Concluyendo que existe un nivel medio de satisfacción para ambas variables, comprobando estadísticamente la relación significativa entre ambas

variables podría decir que es necesario trabajar sobre factores psicológicos de los trabajadores, entendiendo que el estrés, depresión, ansiedad u otros factores afectan nuestras relaciones interpersonales y esto se evidencia claramente en la atención que brindamos. Es necesario el constante trabajo de habilidades blandas, esto mejorara el estado anímico y por ende la satisfacción en lo laboral.

Marín y Placencia (2017) en su trabajo sobre motivación y satisfacción laboral en una entidad privada, se propusieron determinar la relación existente entre ambas variables, además medir el grado de motivación de los colaboradores según la teoría bifactorial de Herzberg y la satisfacción según el cuestionario Font roja. Los autores definen estas variables como clave para el éxito de toda gestión, donde la motivación es aquella que activa y es capaz de incitar, mantener e incluso de dirigir la conducta en dirección al objetivo, los individuos aportan según el grado de motivación, es así que si las entidades llevan una administración adecuada de recursos, esta puede motivar al logro de metas individuales y las institucionales, por otro lado la satisfacción según los autores es un estado emocional positivo que se logra por la percepción del colaborador respecto al puesto de trabajo que desempeña. este fue un estudio descriptivo, correlacional con corte transversal, con la participación de 136 colaboradores, aplicándose como instrumento una encuesta por cada variable, para luego procesar la información mediante el programa SPSS 19, según los resultados se obtuvo una baja correlación positiva entre motivación-satisfacción, los colaboradores presentan un nivel medio de motivación y además se encuentran medianamente satisfechos, a lo que los autores sugieren enriquecer los puestos de trabajo, mediante retos, nuevas responsabilidades autonomía hechos que darían la oportunidad a los trabajadores de ir satisfaciendo sus necesidades.

Según Faya *et al.* (2018) En su estudio sobre la autonomía en el trabajo y satisfacción laboral en una universidad del Perú enfatizan sobre la preocupación de las instituciones por tener un personal satisfecho, sabiendo que esto permite mejorar el desempeño de la misma, además que el hecho de darles la autonomía en algunos aspectos dentro del puesto que desempeña permite aumenta la satisfacción y disminuir el estrés. Es así que el objetivo de esta investigación es determinar la relación entre estas dos variables en trabajadores administrativos de

la universidad, evaluando aspectos como horarios de trabajo, criterios en el trabajo, manejo en control de actividades y otras. Un estudio de enfoque cuantitativo, descriptivo –correlacional, y para el estudio se contó con una población de 122 colaboradores a los que se le aplicaron un cuestionario con un a escala de medición tipo Likert donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo, y la validación del mismo fue dada por el juicio de expertos. La data fue procesada por el programa SPSS versión 22. Donde se obtuvo correlación de nivel moderado entre las variables, además la relación entre método del trabajo y la satisfacción es directa, aspecto que demuestra que los trabajadores tienen bajo grado de libertad en la planificación del trabajo, también los horarios y la satisfacción tienen relación directa en los trabajadores y para finalizar refieren que existe relación directa entre autonomía y la satisfacción, teniendo correlación directa y moderada , dejando este trabajo para estudios posteriores y de enfoques cualitativos

Así también Boada (2019) en su análisis sobre la satisfacción y desempeño laboral en una institución que presta servicios de seguridad se plantea como objetivo determinar la relación entre estas dos variables. La autora hace referencia a las múltiples investigaciones hechas, refiriendo que un personal satisfecho influye de manera óptima en su desempeño, así como la mejora del desempeño de la institución, aunque hay estudios que presentan resultados contrarios respecto a esta relación. El estudio realizado fue descriptivo- correlacional con corte transversal, la muestra de estudio estuvo compuesta por 124 colaboradores y se emplearon dos cuestionarios el primero evaluó al desempeño laboral, cuestionario de elaboración propia y validado por juicio de expertos y el segundo evaluó la satisfacción laboral y tomo el cuestionario planteado por Palma (2005). La data se procesó mediante tabla y barras de porcentaje, cuyos resultados indicaron la correlación significativa entre estas dos variables, además el aspecto con mayor correlación entre ambas variables es el de la satisfacción con asignación de tareas y la que presento menor correlación fue la de satisfacción por el salario que se recibe, finalmente el autor sugiere evaluaciones periódicas de la satisfacción que perciben los colaboradores, midiendo los aspectos con mayor falencia, siendo indispensable la motivación continua de los trabajadores.

Yamaru *et al.* (2018) realizan un estudio sobre el clima organizacional en el emprendimiento sostenible, enfatizando que un ambiente laboral adecuado va a impactar directamente en el emprendimiento de cualquier tipo de empresa. Estos emprendimientos están conformados por personas que van a tener objetivos y percepciones particulares que según el autor deben ser satisfechos y compartidos dentro del ambiente laboral. Un buen clima organizacional permite conocer las percepciones, las expectativas, desacuerdos e incluso aspiraciones que tiene el trabajador con respecto a la institución donde labora, esto se convierte en un reto según Yamaru, pues el líder debe lograr reunir a un equipo conformado por diversas personas para cumplir con la finalidad de lograr la eficacia y eficiencia de la institución y el logro de otros objetivos trazados por la misma. Los autores fundamentan la importancia del clima laboral citando diversas fuentes, los cuales proveen de argumentación teórica a su trabajo de investigación, estos fundamentos concluyen en la importancia de mantener un ambiente armonioso, donde las personas puedan desenvolverse con libertad y en armonía, pudiendo cumplir sus expectativas de tal manera que compartan los objetivos de la institución con sus objetivos individuales, esto va a permitir motivar al trabajador y en consecuencia una mayor productividad. EL estudio fue descriptivo correlacional, con una muestra de 63 personas, y se usó un cuestionario con 20 ítems (parámetros de Likert) y la data fue procesada por la media aritmética. Se encontró que los trabajadores se sienten insatisfechos, principalmente con el entorno laboral, con la organización de la empresa, además refieren que los gerentes no resuelven los problemas que se presentan de acuerdo a las necesidades de la institución, no hay comunicación efectiva entre el empleador y el empleado, además que los horarios de trabajo y remuneración económica no se ajustan a su realidad, lo que representa un nivel bajo de conformidad con el clima organizacional. Para lograr mejor productividad y calidad en la atención es indispensable la existencia de un ambiente laboral que asegure la comodidad y satisfacción del empleado, compartiendo los objetivos que la institución se plantee.

Base teórica del clima organizacional

El clima organizacional en la actualidad es un factor importante que conlleva al éxito de toda organización, desde las entidades más grandes hasta para las más

pequeñas. Es a través de él que podemos conocer las percepciones que tiene el empleado respecto a la organización, como es que este entorno puede influir en el desempeño, productividad y satisfacción del empleado. Rensis Likert (1968) refiere que es la percepción del trabajador hacia su organización, existiendo variables de tipo causal, intermedio y final que van a determinar un clima positivo o negativo. Para Chiavenato (2011) el clima organizacional es la relación entre el colaborador y la organización, manifestando que este es óptimo si cumple con las necesidades individuales y moral del empleado.

Teoría de Rensis Likert

Rensis Likert desarrollo un interés por realizar investigaciones acerca de las organizaciones, es así que desarrolla la teoría “Los sistemas de organización” donde explica en términos de causa –efecto el desarrollo de los climas estudiados y sus variables. En su libro Teoría de la Gestión (1968) manifiesta que el clima organizacional es fruto de la forma y estilo de la dirección de la organización, es decir la conducta del colaborador está relacionado directamente con el proceder administrativo y las condiciones empresariales que el colaborador mismos va percibiendo, percepciones como: el contexto, tecnología, puesto que ocupa, remuneración, estructura, personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los empleados y jefes del ambiente laboral. (Rodríguez, 2016).

En su teoría Likert clasifico en 4 grupos los sistemas de gestión: el autoritario, paternalista, consultivo y el de grupos participativos, los dos primeros se caracterizan por ser climas cerrados e inflexibles, los dos siguientes son climas flexibles, abiertos, con participación del colaborador lo que favorece el clima laboral (García Solarte , 2009). Así también Likert crea una herramienta para medir la naturaleza de la gestión, estableciendo escalas de valoración que permitieron deducir el tipo de clima y conocer las fortalezas y debilidades sobre las cuales se pueden generar estrategias de cambio (Méndez, 2006)

Esta teoría es dinámica y es una de las que mejor explica el clima organizacional, postula el surgimiento del clima participativo, como aquel que permitirá mejorar la eficacia y eficiencia tanto individual como de la organización, en estudios actuales

se sabe que un ambiente participativo motiva a los individuos a trabajar. Una organización que cuide de los fines y aspiraciones de los integrantes de su equipo es casi seguro que su rendimiento será superior. Likert dentro de su teoría propuso una trilogía de variables que va a influenciar en la percepción del clima. Es así que se tiene a las variables causales que son aquellas que se refieren a la manera de evolucionar de una organización, tales como la estructura, administración, decisiones y actitudes, seguidas de las variables intermedias que se reflejan en aspectos motivacionales, rendimiento, comunicación y la toma de decisiones. Orientadas a medir el estado intermedio de la institución y por último las variables finales que son el resultado de la interacción de las dos primeras variables, orientadas a la obtención de resultados, ganancias perdidas y productividad.

Base teórica de satisfacción Laboral

Las diferentes investigaciones concluyen que un trabajador que se encuentra cómodo y gozoso con su puesto de trabajo, es más productivo y se identifica con los objetivos de su institución, buscando día a día el crecimiento de la misma, este se vuelve un apoyo para sus compañeros, cooperando con la institución, cumpliendo y respetando las reglas establecidas por ella.

Robbins (1998) la define como la actitud del individuo hacia su trabajo, mostrando actitudes positivas de estar satisfecho y ocurriendo lo contrario de no estarlo. Estar satisfecho implica realizar un trabajo, disfrutarlo, hacerlo bien y ser recompensado por ello, estando influenciada por una serie de aspectos internos y externos.

Teoría bifactorial de Frederick Herzberg

Teoría formulada en 1959, con el propósito de explicar el comportamiento del individuo frente a su trabajo, esta teoría evoluciona la pirámide de las necesidades propuesta por Maslow, considerando que las necesidades son el motor del proceder del ser humano. Herzberg realizó un estudio para determinar la motivación en un grupo de trabajadores, donde evaluó diversos aspectos que podrían causar satisfacción o no en ellos, (Mateo, 2007).

Además, manifiesta que la satisfacción e insatisfacción no son términos opuestos o que la falta de uno ocasione el otro, sino más bien son términos paralelos e independientes. (Acosta, 2011).

Proponiendo así dos factores que dirigen el comportamiento del individuo: El primero es el **factor higiénico** o extrínseco que comparándola con principios médicos podríamos describirlas como aquellas que eliminan o previenen un daño a la salud, estos aspectos están fuera del control del colaborador, son las condiciones en la que va a desempeñar su trabajo y están dirigidas por la institución. Esta abarca aspectos como relaciones entre jefe-compañeros, condiciones en que se desarrolla las actividades laborales, incentivo salarial, supervisiones, seguridad laboral, la dirección y políticas gerenciales, y otros (Manso, 2002).

Según Herzberg cuando estos factores son los adecuados solo van evitar la insatisfacción más no logran incrementarla, como ya referimos anteriormente previenen o eliminan la insatisfacción, pero no logran motivar o sostener por largos periodos la satisfacción del trabajador. El segundo es el **factor motivacional** o también llamado intrínseco, factores que el individuo puede controlar, relacionados con lo que hace y desempeña, este contribuye a la motivación y satisfacción, involucra sentimientos que están en relación al crecimiento y desarrollo personal. La institución debe asegurar el reconocimiento, libertad para actuar, promoción laboral, responsabilidades, nuevos retos, estos aspectos según Herzberg incrementan la motivación y satisfacción en los trabajadores.

Esta teoría ha permitido dar pase de factores higiénicos a factores motivacionales, donde las organizaciones en la actualidad han puesto interés en la motivación y satisfacción de sus trabajadores, dándoles retos, autonomía, crecimiento profesional y de más, con el objetivo de mejorar el desempeño laboral y el rendimiento como institución.

Definición de términos básicos

Ambiente laboral: Definido como el grupo de factores que van a influir tanto en el bienestar físico como mental del colaborador.

Satisfacción: Definida como percepción de bienestar o placer que el individuo experimenta cuando ve cumplido un deseo o necesidad.

Actitud: Manera de comportarse u obrar de un individuo.

Motivación: Estado anímico que dirige y mantiene al individuo hacia metas o un fin determinado.

Factor: Es un elemento o una circunstancia que va a influenciar en el comportamiento de un elemento (humano, animal, planta) y por ende el en resultado.

Teoría: Aquella que establece reglas, principios y conocimientos en una ciencia, que con los años permitirá su aplicación práctica.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

La investigación fue de tipo aplicada. Mar *et al.* (2020) refieren que se fundamenta en conocimientos ya existentes y que son usados para modificar algún aspecto de la realidad o resolver un problema de una realidad y circunstancia específica. Está relacionada con la investigación básica, buscando confrontar la teoría con la realidad, no busca crear teorías sino aplicarlas de manera inmediata. La investigación aplicada necesita un marco teórico, buscando conocer para hacer, actuar y modificar un problema que podría ser de distintas índoles de la vida real, aunque con mayor frecuencia se aplica en lo social. Es así que nos planteamos un problema general para seguidamente formular la hipótesis y verificar los resultados de manera práctica y objetiva.

Diseño de investigación

Nuestro estudio es de diseño no experimental, dado que se observó los acontecimientos tal cual son, sin alterar el contexto en el que se desarrollan los participantes. Según Toro y Parra (2006) las investigaciones no experimentales observan los fenómenos en su entorno natural, no crea situaciones sino solo son observas por el investigador. Este diseño no altera las variables independientes, estas ya ocurrieron y el investigador no puede influenciarlas ni alterar sus efectos.

Habiéndome planteado como objetivo determinar la relación entre las variables y realizando el estudio en un periodo establecido, esta investigación es de nivel correlacional-transversal. Esto permitió describir las variables, pero no de manera individual sino en su interrelación y en un tiempo determinado. Según Hernández-Sampieri y Collado (2014) este tipo de estudios pretenden responder a las preguntas que se plantee el investigador, asociando variables mediante un patrón predecible para un determinado grupo, para ello primero se miden cada una de las variables posteriormente se cuantifican, se analizan y finalmente se establecen las relaciones.

El enfoque de la investigación fue mixto es decir cuali-cuantitativo, si bien es cierto que las variables de estudio son cualitativas pero medidas mediante un cuestionario

cuantitativo, esto permitió la obtención de la data, representándose de esta manera, la parte cuantitativa de la investigación.

3.2 Variables y Operacionalización.

Variable independiente: Clima Organizacional

Definición conceptual

Puede ser definido como el entorno con cualidades percibidas por el trabajador de la organización, es decir son las sensaciones, percepciones del empleado en cuanto a la estructura de la organización, las relaciones interpersonales, la infraestructura y demás aspectos, que influyen en el comportamiento del colaborador pudiendo ser de manera positiva o negativa modificando su desempeño e incluso el desarrollo de la organización. (Garcia Solarte , 2009).

Definición operacional

Para la descripción operacional del clima organizacional, se aplicó un formulario con una serie de preguntas que estuvieron dirigidas de acuerdo a las 3 dimensiones que se tomaron para esta variable, estas dimensiones son: Potencial humano, Diseño organizacional, Cultura de la organización.

Dimensiones de la variable Clima Organizacional

Potencial humano

Es la serie de capacidades latentes en todo humano y estas en su conjunto dentro de las organizaciones serán medidas por la capacidad de adquirir nuevos conocimientos, desarrollo de habilidades, generar ideas innovadoras y la adaptación al cambio, asumiendo nuevas responsabilidades y retos que le permitirá al colaborador dentro de toda organización desempeñar nuevas funciones superiores a las que viene desarrollando. (Porret, 2010)

Diseño organizacional

Es la estructura formada, organizada de las diversas unidades con la que cuentan las organizaciones, buscando brindar las condiciones adecuadas para que sus colaboradores puedan cumplir las actividades diarias, esta se ve afectada por distintos componentes tantos externos, de los cuales no tiene control, y los internos, los cuales puede ir modificando según el perfil de la organización. (Louffat, 2017)

Cultura organizacional

Conjunto de normas, creencias, comportamiento, valores que comparten los colaboradores de una institución, este conjunto de significados compartidos es lo que distingue a una institución de otra, estos aspectos son importantes dentro de la organización ya que va a permitir que el colaborador se comprometa e identifique con la institución que labora, permitiendo el crecimiento de la misma. (MINSA, 2011)

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Definición conceptual

Definida como el conjunto de actitudes de cada individuo hacia su puesto de trabajo. Un individuo satisfecho en el puesto que desempeña tendrá actitudes positivas hacia este, creando un alto grado de identificación y participación activa dentro de la institución que labora, ocurriendo lo contrario con alguien inconforme e insatisfecho. (Robbins, 1998)

Definición operacional

Para el estudio operacional de la variable satisfacción laboral, se aplicó el cuestionario de Font roja, con 24 ítems, donde se estudia a la variable en 9 dimensiones, estas son: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales (con jefes y compañeros), características extrínsecas de estatus y monotonía laboral

Dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

Satisfacción por el trabajo

Es el nivel de satisfacción que experimenta el colaborador en relación al desempeño en su puesto de trabajo y su entorno, pudiendo decir también que es la actitud del colaborar en el trabajo con sus jefes y compañeros.

Tensión relacionada con el trabajo

Es una condición que enfrenta el individuo ante oportunidades, exigencias, restricciones u otros, causada por las exigencias del puesto de trabajo que desempeña.

Competencia profesional

Es el grado de conocimiento y capacidades que posee el trabajador, aspectos que van a permitir el ejercicio profesional según lo que demanda su puesto de trabajo.

Presión del trabajo

Es el grado de percepción que tiene el individuo ante la carga de trabajo, sintiendo que de su desempeño dependen los resultados.

Promoción profesional

Nivel de crecimiento y oportunidades profesionales que puede experimentar el colaborador y que son ofrecidas por la institución donde labora, creciendo con ello el nivel de reconocimiento por su trabajo.

Relaciones interpersonales (jefes -compañeros de trabajo)

Nivel de satisfacción que experimenta el individuo frente al comportamiento de las personas con las que se interrelaciona en el trabajo, jefes-compañeros.

Características extrínsecas de estatus

Satisfacción del individuo ante el reconocimiento y la retribución por parte organización por su desempeño laboral.

Monotonía laboral

Grado en que se ve afectado el individuo por la rutina del trabajo, pudiendo afectar el desempeño laboral.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández (2001) define como población o universo al conjunto de unidades que van a compartir aspectos típicos similares y que estas similitudes sirven para el estudio. Así mismo para Hernández-Sampieri *et al.* (2014) Es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas características específicas.

Es así que la población de estudio estuvo integrada por el total de colaboradores de salud (70), que laboran en el área de Emergencia de la Clínica Internacional, ubicada en el distrito de Cercado de Lima, que, por su ubicación y complejidad,

deben recepcionar pacientes con todo tipo de patologías. La población en estudio son enfermeros con especialidad en emergencia, estos brindan servicios en horarios rotativos, formando grupos de 6 enfermeros por cada turno de 12 horas.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 70 participantes que laboran en el área de la emergencia de la clínica, de los cuales, 32 son enfermeros y 38 personal técnico se consideró a colaboradores de ambos sexos, y tanto al personal reciente como al más antiguo en años de servicio a la institución.

Criterios de inclusión:

- Haber aceptado participar de manera voluntaria (consentimiento informado)
- Personal con al menos un mes de servicio en el área
- Licenciados en enfermería que laboran en el área de emergencia
- Personal técnico que labora en el área de emergencia

Criterios de exclusión:

- Trabajadores con licencia temporal
- Personal que no deseen participar
- Personal que no pertenezca al área de estudio
- Personal de salud que no pertenecen a la coordinación de enfermería

Muestreo

Queriendo conocer la percepción del ambiente y la satisfacción laboral del personal de salud y siendo un número finito y pequeño de individuos, es que se toma a los 70 colaboradores, siendo esta una muestra censal, es decir la muestra coincide con el total de la población. Ramírez (1997) refiere que una muestra censal es aquella donde se tomaron todas las unidades de investigación. No se toma muestra alguna sino a la población total de estudio, en este caso se tomó el 100% de los colaboradores pertenecientes a enfermeros y personal técnico del área de emergencia de dicha institución.

Unidad de análisis

Un personal de la salud que labora en el área de emergencia de la clínica Internacional.

3.4 Técnicas e instrumento para recolección de datos

La técnica que se empleó en el estudio fue la encuesta. Para valorar la primera variable se tomó el instrumento presentado por MINSA en su documento técnico y la segunda variable se valoró con el instrumento de Font Roja.

Variable 1: encuesta sobre el clima organizacional (MINSA 2011)

El instrumento estuvo compuesto de dos partes, la primera relacionada a datos generales y la segunda consta de 28 ítems, los cuales estudian las tres dimensiones de la variable, utilizando la escala de medición de Likert donde se asignó los siguientes valores

Nunca	A veces	Frecuentemente	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Finalmente, la variable será medida como nivel:

- Malo :0-50
- Regular :51-80
- Bueno :81-112

Variable 2: cuestionario de Font Roja

Cuestionario creado en el año 1988 originalmente por Aranaz y Mira, consta de 24 preguntas, que estudian las dimensiones de la variable y valorados con una escala tipo Likert, con valores del 1 al 5, donde 1 representa a muy de acuerdo y 5 muy desacuerdo. Obteniéndose como mínimo 24 puntos que representaría a una baja satisfacción hasta 120puntos que sería una satisfacción óptima. En el Font roja se establece que los ítems 1, 4, 9, 16, 17, 18, 19, 20 y por último 22 requieren cualificar a la satisfacción de forma negativa, hecho que nos obliga a recodificar al sumar la escala de manera inversa. (Manrique-Abril *et al.*2019)

Finalmente mediremos a la variable de la siguiente manera:

Nivel de Satisfacción Laboral

- Bajo : 24- 55
- Medio : 56-88
- Alto : 89-120

Validación del instrumento

Los instrumentos usados para el estudio de nuestras variables ya fueron validados con anterioridad, sin embargo, volvimos a corroborarlo mediante el juicio de expertos (anexo 4), quienes valoraron las proposiciones considerando 3 aspectos: la claridad, la pertinencia y la relevancia, de acuerdo al puntaje obtenido se obtuvo el valor de 1 para la V de Aiken, para ambos cuestionarios, lo que indica que son instrumentos aptos para aplicarlos. Entendiendo como validez al grado de exactitud en que un instrumento mide a la variable, es decir mide lo que dice medir. (Hernández-sampieri et al. 2014)

Confiabilidad

Cuando un mismo instrumento de medición se aplica de forma repetida los resultados obtenidos son iguales o parecidos. Para la confiabilidad de los instrumentos se aplicó una prueba piloto a 5 colaboradores que no pertenecían a la muestra de estudio, pero cuyas características guardan similitud, dando como resultado un alfa de Cronbach de 0.889 para satisfacción laboral y 0.925 para clima organizacional, lo que indica una alta confiabilidad de los instrumentos, habiendo sido procesado mediante el programa SPSS (anexo 5).

3.5 Procedimientos

Teniendo acceso al servicio y al personal del área de emergencia, se formuló el siguiente plan:

- a. Se envió la carta de autorización dirigida a la coordinadora del área de emergencia para la aplicación del instrumento.
- b. se procedió a establecer los días en los que se podría hacer llegar los instrumentos a los participantes.
- c. previo se procedió a firmar los consentimientos informados, asegurando la privacidad de los datos.
- d. con los formularios ya completos se procedió a la creación de la base de datos.
- e. procesamiento de la data.

3.6 Método de análisis de datos

Procesamiento de datos

Análisis descriptivo

Habiendo creado la base de datos, se debe proceder a la descripción de los mismos, es así que Hernández-Sampieri *et al.* (2014) manifiesta que como primer cometido es describir los datos y puntuaciones que se obtuvieron por cada variable.

Las tablas que se presentaron correspondientes a los resultados descriptivos de los instrumentos de clima organizacional y satisfacción laboral fueron procesadas por los programas de SPSS v.25 y Excel 2019

Análisis inferencial

Basado en las matemáticas, con la teoría de probabilidad, la estadística inferencial va a probar hipótesis y valorar los parámetros. Esa va a inferir cualidades, conclusiones y tendencias, a partir de una muestra del total de la población, esta interpreta, hace proyecciones y finalmente comparaciones. Entonces se dice que se usa para dos procedimientos claros: probar hipótesis poblacionales y estimar los parámetros. (Hernández-Sampieri *et al.* ,2014).

Teniendo variables cualitativas y ordinales, se empleó la correlación de Rho de Spearman para las pruebas de la hipótesis, a través de ello se logró obtener la significancia estadística, el grado de correlación de las variables y su correlación porcentual. Finalmente, los resultados se analizaron por el programa SPSS v.28.

Coefficiente de correlación Rho de Spearman

El coeficiente de rho Spearman, cuya representación es r_s , es una medida de correlación para variables en un nivel ordinal, esto permite que las unidades de análisis pueden ordenarse por jerarquías. Es un coeficiente que se utiliza para relaciones estadísticas con escalas de tipo Likert. Este va a variar desde -1.0 (correlación negativa perfecta) a 1.0 (correlación positiva perfecta), considerándose según la teoría establecida el 0 como ausencia de correlación entre las variables jerarquizadas.

3.7 Aspectos éticos

En este estudio se consideraron los principios éticos establecidos en el informe de Belmont, basándonos en uno de sus principios: De no maleficencia “no hacer daño”. Toda investigación está obligada a evaluar los posibles riesgos que pudiesen presentarse, por ello se hizo firmar el consentimiento informado, en él se explicó el propósito de la investigación y se aseguró la confidencialidad de la información que brinden, información que fue manejada solo por mi persona como investigadora y no se identificaron por nombres sino por códigos, cabe mencionar que la participación fue voluntaria, bajo estas condiciones se procedió a la aplicación de nuestro instrumento.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Dimensiones de la variable independiente: Clima organizacional.

- **Dimensión Potencial humano.**

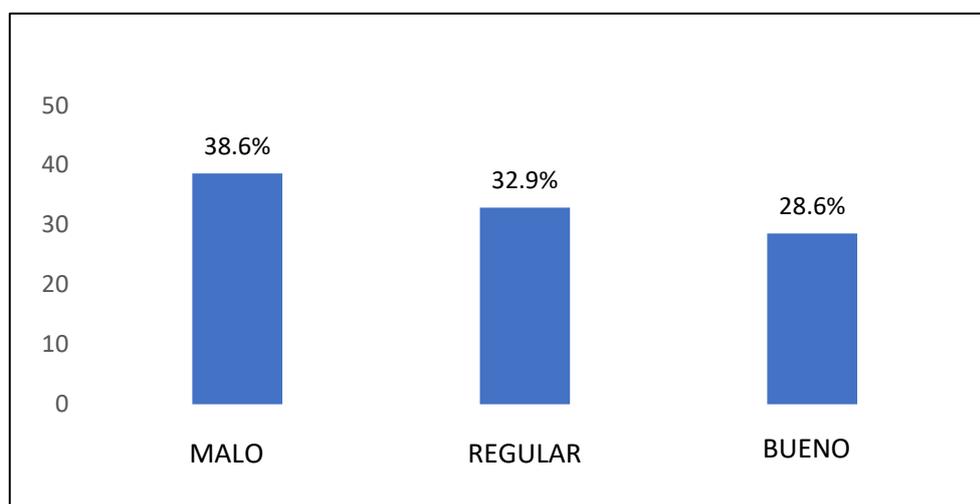
Tabla 1.

Distribución de niveles del potencial humano en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Potencial Humano	Malo	27	38.6
	Regular	23	32.9
	Bueno	20	28.6
	Total	70	100.0

Figura 1.

Porcentaje del Potencial humano en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021.



En la Tabla 1 y Figura 1 podemos visualizar la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de Emergencia, notándose que en esta dimensión el 38.6% (27) están en un nivel malo, 32.9% (23) en un nivel regular respectivamente y tan solo el 28.6% (20) en un nivel bueno.

- **Dimensión Diseño organizacional**

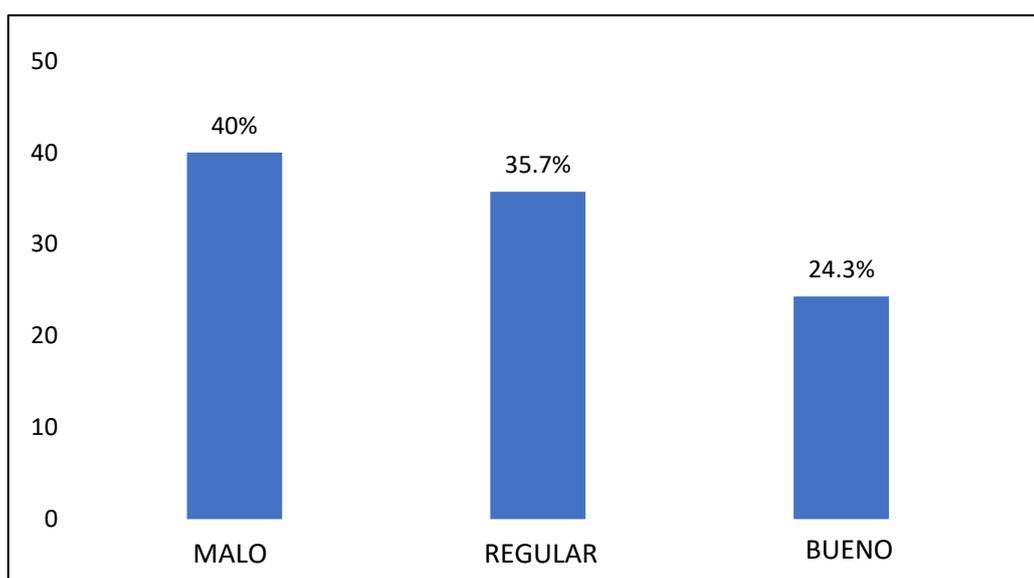
Tabla 2.

Distribución de Niveles del diseño organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Diseño Organizacional	Malo	28	40.0
	Regular	25	35.7
	Bueno	17	24.3
	Total	70	100.0

Figura 2.

Porcentaje del diseño organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021.



En la Tabla 2 y Figura 2 se aprecia la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de emergencia, donde los resultados obtenidos para la dimensión de diseño organizacional fueron, 40% (28) están en un nivel malo, el 35.7% (25) en un nivel regular y tan solo el 24.3% (17) en un nivel bueno respectivamente.

- **Dimensión Cultura Organizacional**

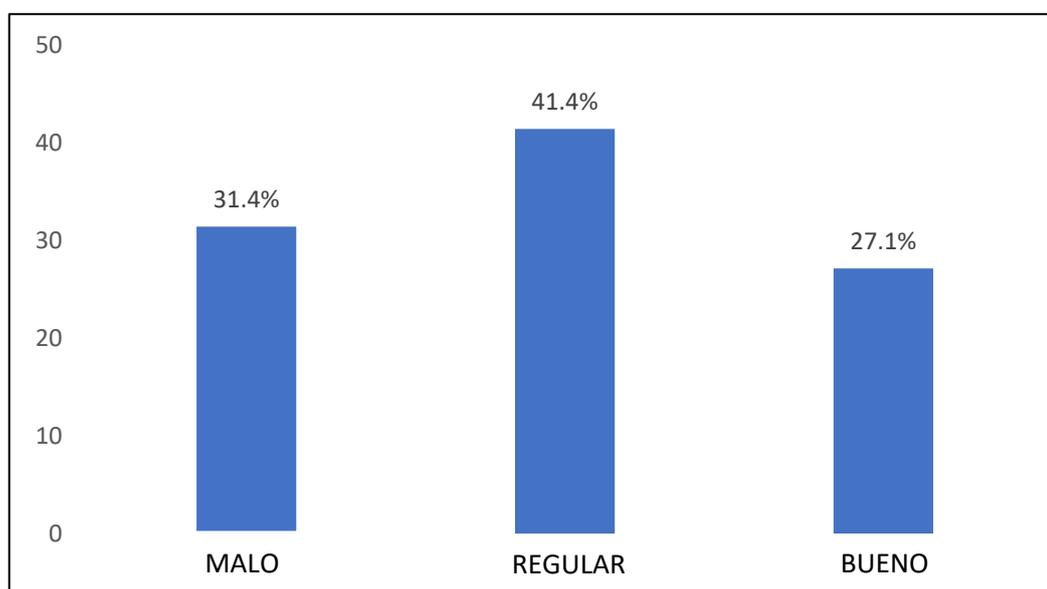
Tabla 3.

Distribución de Niveles para la cultura organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
cultura organizacional	Malo	22	31.4
	Regular	29	41.4
	Bueno	19	27.1
	Total	70	100.0

Figura 3.

Porcentaje de la cultura organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021.



En la Tabla 3 y Figura 3 se aprecia la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de emergencia, donde los resultados obtenidos para la dimensión de cultura organizacional el porcentaje predominante fue para el nivel regular con un 41% (29), seguido por un 31.4% para el nivel bajo.

- **Variable independiente: Clima organizacional.**

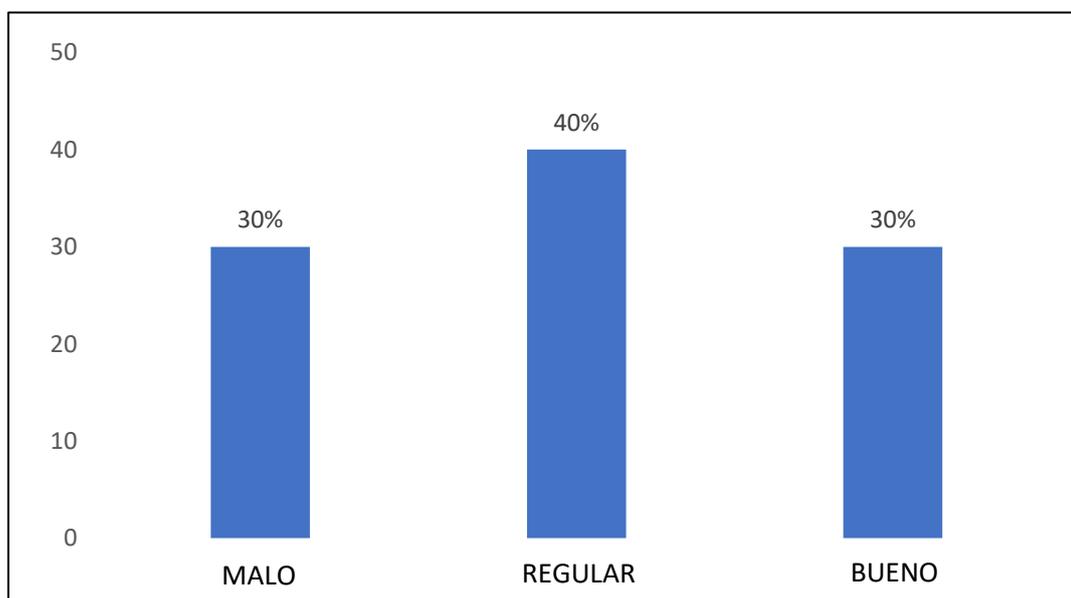
Tabla 4.

Distribución del Nivel para el clima organizacional en colaboradores de salud del área de emergencia de una clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
CLIMA ORGANIZACIONAL	Malo	21	30.0
	Regular	28	40.0
	Bueno	21	30.0
	Total	70	100.0

Figura 4.

Porcentaje del clima organizacional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.



En la Tabla 4 y Figura 4 se aprecia la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de Emergencia, donde se evidencia un clima organizacional de nivel regular con un 40% (28) y los niveles malo y bueno coinciden en un 30% respectivamente.

Dimensiones de la variable dependiente: satisfacción laboral.

- **Dimensión Satisfacción por el trabajo**

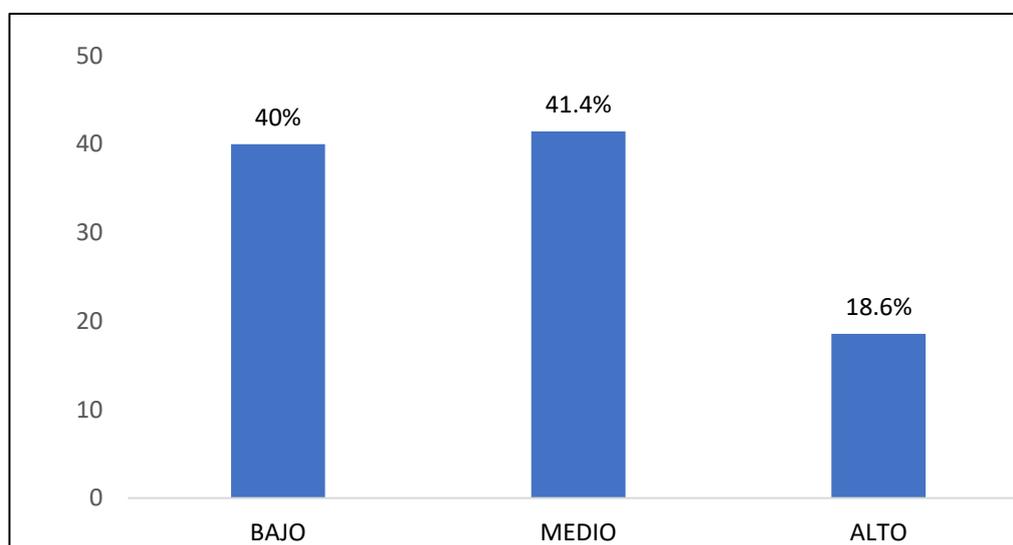
Tabla 5.

Distribución de Niveles para la Satisfacción por el trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción por el trabajo	Bajo	28	40.0
	Medio	29	41.4
	Alto	13	18.6
	Total	70	100.0

Figura 5.

Porcentaje de la Satisfacción por el trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021.



En la Tabla 5 y Figura 5 se aprecia la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de emergencia, donde los resultados obtenidos para esta dimensión fueron de un nivel de bajo a medio con porcentajes de 40% y 41.4% respectivamente y tan solo un 18.6% en un nivel alto.

- **Dimensión Tensión relacionada con el trabajo**

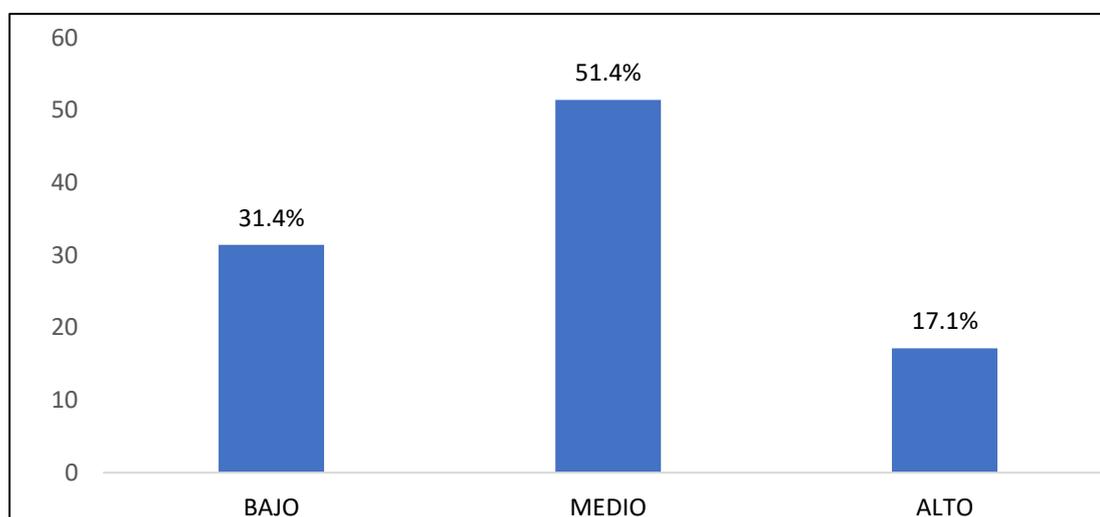
Tabla 6.

Distribución de Niveles para la Tensión relacionada con el trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Tensión relacionada con el trabajo	Bajo	22	31.4
	Medio	36	51.4
	Alto	12	17.1
	Total	70	100.0

Figura 6.

Porcentaje de la tensión relacionada con el trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.



En la Tabla 6 y Figura 6 se aprecia la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de emergencia, donde los resultados para la dimensión tensión por el trabajo fue de un 51.4% para el nivel medio, seguido de un 31.4% para el nivel bajo y 17.1% para el nivel alto.

- **Dimensión Competencia profesional**

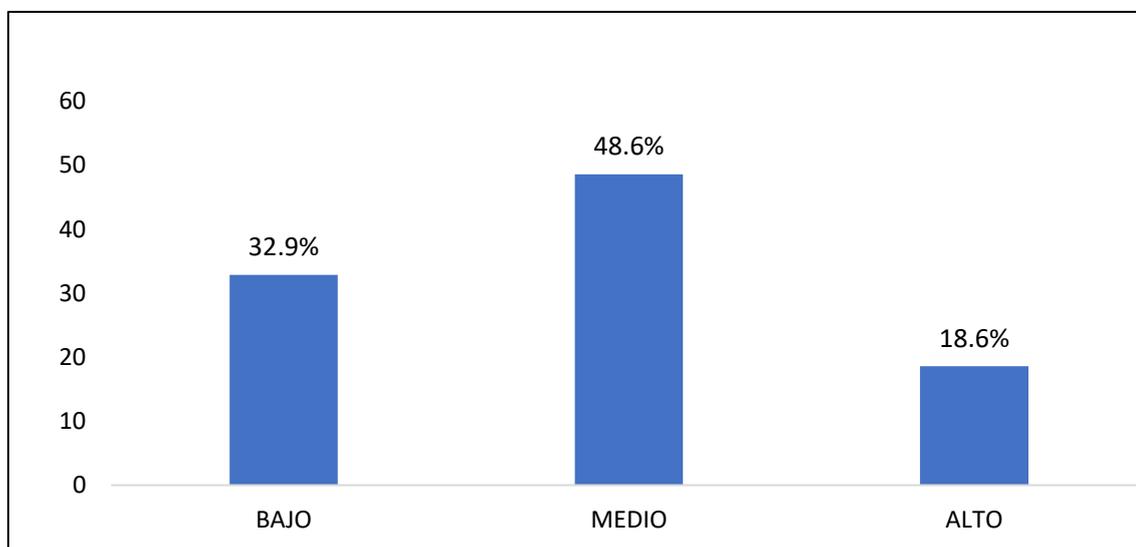
Tabla 7.

Distribución de Niveles de la competencia profesional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Promoción profesional	Bajo	23	32.9
	Medio	34	48.6
	Alto	13	18.6
	Total	70	100.0

Figura 7.

Porcentaje de la competencia profesional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.



En la Tabla 7 y Figura 7 se aprecia la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de emergencia, donde los resultados para la Competencia profesional fueron de un 32.9%% para el nivel bajo, seguido de un 48.6% para el nivel medio y 18.6% para el nivel alto.

- **Dimensión Presión del trabajo**

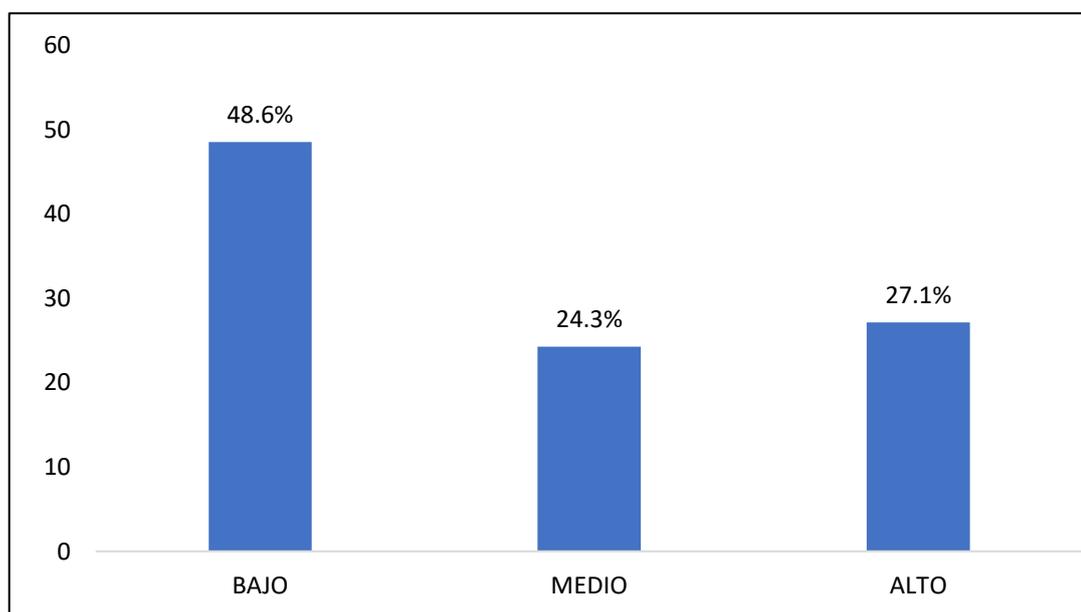
Tabla 8.

Distribución de Niveles de la presión del trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Presión del trabajo	Bajo	34	48.6
	Medio	17	24.3
	Alto	19	27.1
	Total	70	100.0

Figura 8

Porcentaje de la presión del trabajo en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.



En la Tabla 8 y Figura 8 podemos visualizar la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de Emergencia, notándose que en esta dimensión el 48.6% están en un nivel bajo, 27.1% en un nivel alto y el 24.3% en un nivel medio.

- **Dimensión Promoción profesional**

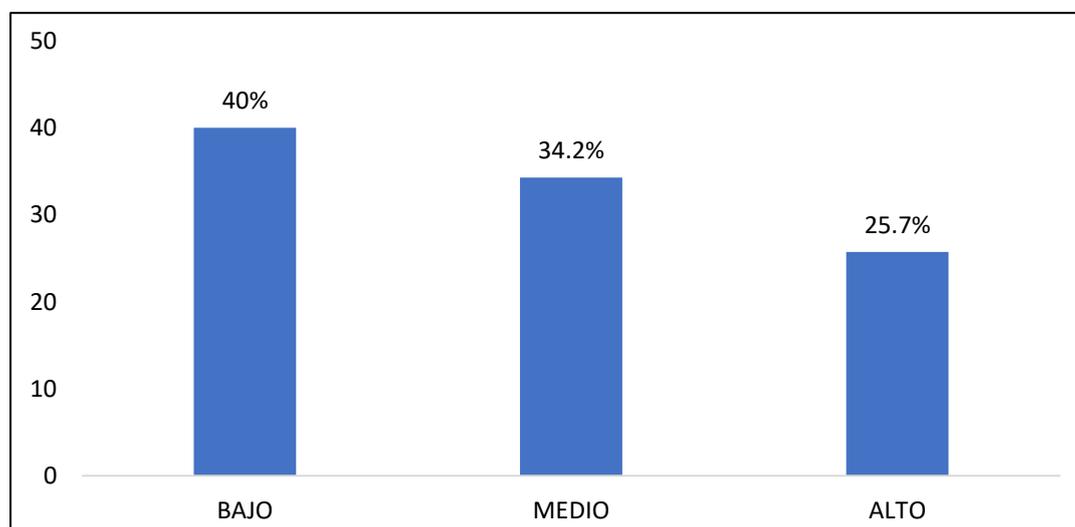
Tabla 9.

Distribución de Niveles de la promoción profesional en colaboradores de salud del área de emergencia de una clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Competencia profesional	Bajo	28	40.0
	Medio	24	34.3
	Alto	18	25.7
	Total	70	100.0

Figura 9.

Porcentaje de la promoción profesional en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.



En la Tabla 9 y Figura 9 podemos visualizar la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de Emergencia, notándose que para esta dimensión el 40% en un nivel bajo, 34.2% están en un nivel medio, y el 25.7% en un nivel alto.

- **Dimensión Relaciones interpersonales**

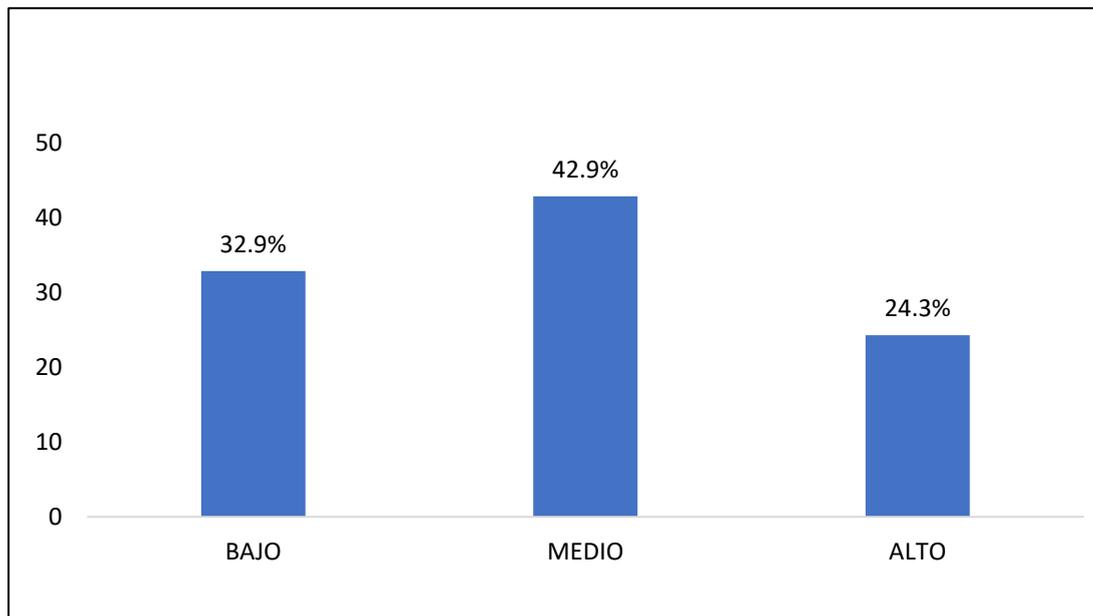
Tabla 10.

Distribución de Niveles de las relaciones interpersonales en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Relaciones interpersonales	Bajo	23	32.9
	Medio	30	42.9
	Alto	17	24.3
	Total	70	100.0

Figura 10.

Porcentaje de las relaciones interpersonales en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021.



En la Tabla 10 y Figura 10 podemos visualizar la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de emergencia, notándose que para la dimensión relaciones interpersonales el 42.9% están en un nivel medio de satisfacción, el 32.9% en un nivel bajo y el 24.3% en un nivel alto de satisfacción.

- **Dimensión Características extrínsecas de estatus**

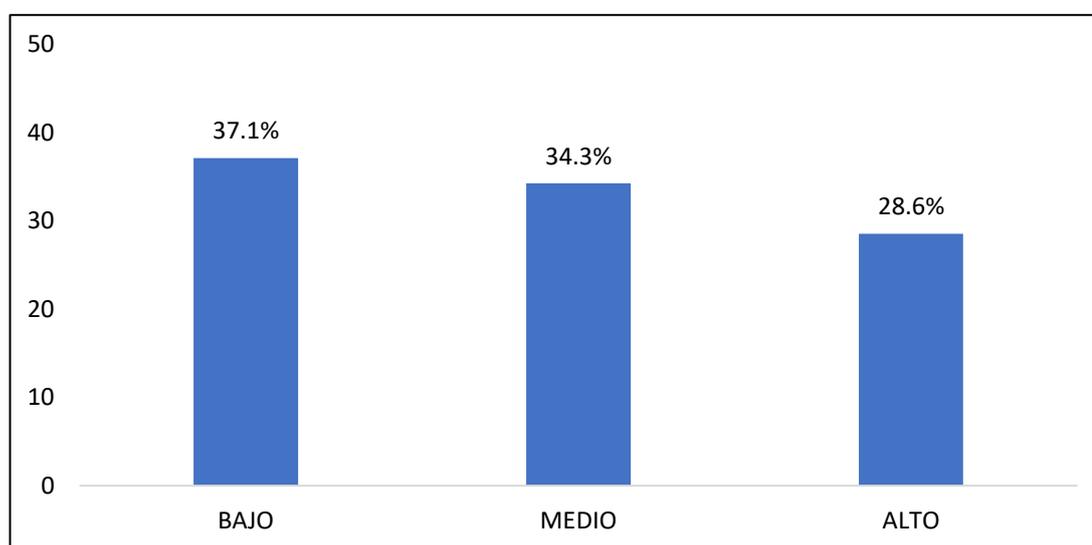
Tabla 11.

Distribución de Niveles de las Características extrínsecas de estatus en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Características extrínsecas de estatus	Bajo	26	37.1
	Medio	24	34.3
	Alto	20	28.6
	Total	70	100.0

Figura 11.

Porcentaje de las Características extrínsecas de estatus en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.



En la Tabla 11 y Figura 11 demuestran que el 37.1% los colaboradores admitieron sentirse insatisfechos en relación a las características extrínsecas. Asimismo, el 34.3% de los trabajadores presenta un nivel medio de satisfacción y solo el 28.6% presenta un nivel alto de satisfacción.

- **Dimensión Monotonía laboral**

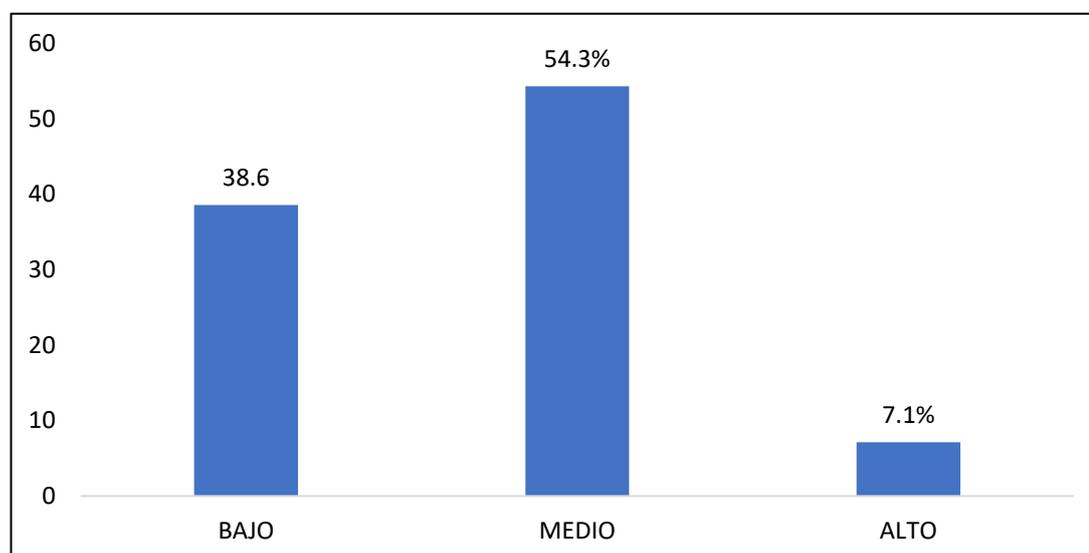
Tabla 12.

Distribución de Niveles de la Monotonía laboral en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Monotonía laboral	Bajo	27	38.6
	Medio	38	54.3
	Alto	5	7.1
	Total	70	100.0

Figura 12.

Porcentaje de la monotonía laboral en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021.



En la Tabla 12 y Figura 12 demuestran que el 54.3% los colaboradores admitieron sentirse medianamente satisfechos en relación a la monotonía laboral. Asimismo, el 38.6% de los trabajadores presenta un bajo de satisfacción y solo el 7.1% presenta un nivel alto de satisfacción respecto a la monotonía laboral.

- **Variable dependiente: satisfacción laboral**

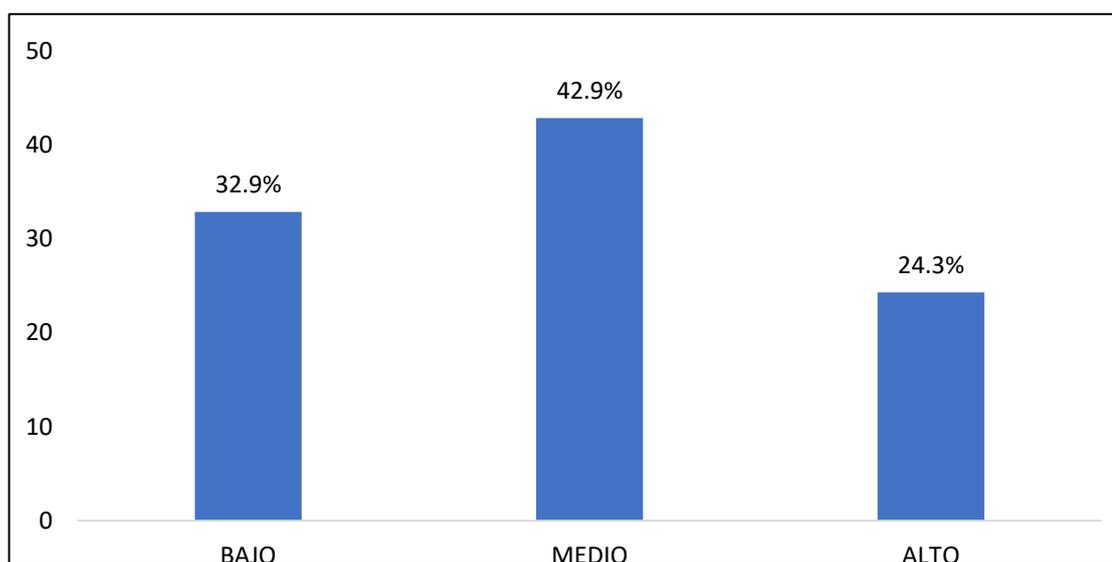
Tabla 13.

Distribución del Nivel para la satisfacción laboral en colaboradores de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción Laboral	Bajo	23	32.9
	Medio	30	42.9
	Alto	17	24.3
	Total	70	100.0

Figura 13.

Porcentaje de satisfacción laboral en colaboradores de salud del área de Emergencia de una clínica, Lima 2021.



En la Tabla 13 y Figura 13 se observa la frecuencia y porcentajes en los colaboradores de salud del área de Emergencia, donde se evidencia un nivel medio de satisfacción laboral con un 42.9%, seguido de un nivel de satisfacción bajo con el 32.9% y finalmente un 24.3% para el nivel alto de satisfacción laboral.

Estadística inferencial

Hipótesis General

Hi: Existe relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

H0: No existe relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

Tabla 14.

Relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.42
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	70	70
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0.42	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	70	70

Regla de decisión:

Se rechaza H0 si y solo si Sig. < 0.05

No se rechaza H0 si y solo si Sig. > 0.05

Conclusión de la prueba

De acuerdo a la regla establecida el valor de p (sig.) es de 0.001, lo que nos indica que rechazamos la hipótesis H0, afirmando la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, encontramos que la correlación entre las variables es positiva moderada, con un valor para $r = 0.420$, es decir cuando una variable se mueve, más alta o más baja, la otra variable se mueve en la misma dirección.

Hipótesis específicas 1:

Hi: Existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

H0: No existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

Tabla 15.

Relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Diseño organizacional	Satisfacción por el trabajo
Diseño organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.351
	Sig. (bilateral)	.	0.003
	N	70	70
Satisfacción por el trabajo	Coefficiente de correlación	0.351	1.000
	Sig. (bilateral)	0.003	.
	N	70	70

Conclusión de la prueba

Según la regla de decisión establecida, rechazamos la hipótesis H0, lo que significa que existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo, habiéndose obtenido el valor de p (sig.) de 0.003 y un valor para $r = 0.351$, encontrándose una correlación positiva entre las ambas dimensiones, es decir cuando una variable se mueve más alta o más baja, la otra variable se mueve en la misma dirección.

Hipótesis específicas 2:

Hi: Existe relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

H0: No Existe relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

Tabla 16.

Relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		Diseño organizacional	Relaciones interpersonales	
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	0.352
	Diseño organizacional	Sig. (bilateral)	.	0.003
		N	70	70
		Coefficiente de correlación	0.352	1.000
	Relaciones interpersonales	Sig. (bilateral)	0.003	.
		N	70	70

Conclusión de la prueba

Según la regla de decisión establecida, rechazamos la hipótesis H0, lo que significa que existe relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales, habiéndose obtenido el valor de p (sig.) de 0.003 y un valor para $r = 0.352$, encontrándose una correlación positiva entre las ambas dimensiones.

Hipótesis específicas 3:

Hi: Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

H0: No existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

Tabla 17.

Relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

		cultura organizacional	Relaciones interspers.	
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.305
		Sig. (bilateral)	.	0.01
		N	70	70
	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	0.305	1.000
		Sig. (bilateral)	0.01	.
		N	70	70

Conclusión de la prueba

De acuerdo a lo establecido rechazamos la hipótesis nula (H0), lo que significa que existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia, habiéndose obtenido el valor de p (sig.) de 0.010 y un valor para $r = 0.305$, lo que significa una correlación positiva entre las ambas dimensiones.

V. DISCUSIÓN

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica en Lima, habiendo observado diversos acontecimientos dentro del entorno laboral, como las relaciones interpersonales inadecuadas, fatiga, inconformidad con la organización entre otros y más aún agravados en esta pandemia, es así que evaluamos los instrumentos que pudieran permitirnos conocer el clima laboral y las posibles causas de la insatisfacción del personal de dicha área.

Dentro de los hallazgos de la estadística descriptiva tenemos la dimensión potencial humano, donde al evaluar este aspecto del clima organizacional los encuestados la calificaron con un nivel regular a malo, con un porcentaje de 38.6% y 32.9% respectivamente, los resultados obtenidos se asemejan a los resultados del análisis realizado por Castillo et al. (2019), quienes dimensionaron a la variable clima organizacional de la misma manera, si bien no detallan los porcentajes obtenidos por cada dimensión, hace referencia al liderazgo, innovación y otros aspectos, que evalúan a esta dimensión, donde al igual que nuestro trabajo predomina el nivel regular, enfatizado que hay aspectos por mejorar. Si bien el entorno y sector del estudio es distinto, los aspectos como liderazgo, la innovación, el confort y otros, ayudan indiscutiblemente a mejorar todo ambiente laboral, logrando el compromiso del trabajador hacia la institución donde labora.

Para la dimensión diseño organizacional que es evaluada por aspectos como estructura, la toma de decisiones, la comunicación y remuneración, de ahí que 28 colaboradores (40%) la califican como mala, 25 colaboradores (35.7%) consideran que es regular y tan solo 17(24.3%) como buena, en este sentido los resultados de nuestra investigación se asemejan al de Sánchez y Núñez (2017), para quienes, estructura, toma de decisiones, comunicación y remuneración son dimensiones de la variable clima organizacional, aun habiendo dimensionado de manera distinta concluimos que los aspectos de toma de decisiones, comunicación y remuneración necesitan aun ser mejoradas esto se evidencia por el nivel calificado: bajo a regular

y tan solo el indicador estructura del diseño organizacional sería aceptada por los colaboradores.

finalmente la dimensión de cultura organizacional cuyos indicadores son identidad, conflicto-cooperación y motivación, fue calificada como un nivel regular con un 41.4%(29 colaboradores),seguido de un 31.4% para el nivel malo, esto se asemeja al estudio de Sánchez y Núñez sobre la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral, si bien para los autores nuestros indicadores son dimensiones de su variable, se pudo evidenciar la similitud en los resultados, los participantes de nuestra investigación al igual que los del estudio en mención refieren, sentirse identificados con su institución para la que laboran pero es necesario trabajar en aspectos de cooperación, relaciones interpersonales y motivación.

El clima organizacional como se ha explicado se dimensionó en potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional, las cuales a su vez fueron calificados por los 70 participantes como: regular, malo y regular respectivamente. Es así que el clima organizacional en esta institución se encuentra en un nivel regular según la calificación obtenida después de la aplicación del instrumento con un 40% que representa a 28 participantes y el 30% refiere percibir un clima malo. Este resultado se asemeja a estudios como el de Sánchez y Núñez (2017), quienes, con una muestra de 155 colaboradores, de ellos el 61% perciben un clima organizacional por mejorar y el 1,9% refiere percibir un clima laboral no saludable. Según el análisis de los resultados de ambos estudios es necesario mejorar la comunicación organizacional, la cooperación entre los integrantes de la institución, aspectos de remuneración, toma de decisiones y otros. Para Miranda y Gálvez (2016) en su análisis sobre clima organizacional y síndrome de burnout en trabajadores de salud de una red en Cajamarca, tuvo como resultado que un 49% de colaboradores percibe un clima organizacional no saludable y el 43% refiere es necesario mejor, para ellos además es necesario mejorar aspectos de infraestructura y abastecer de material que permitan el desarrollo de las actividades cotidianas. Pese a que el contexto es diferente los resultados no parecen variar, por ello es necesario trabajar en los aspectos que presentan estas falencias, mediante estrategias y dinámicas que permitan la integración de todo el equipo de trabajo.

Para la dimensión satisfacción por el trabajo de la variable satisfacción laboral, se obtuvo un resultado de 41.4%, para el nivel medio, seguido por un 40% para el nivel bajo, es decir los colaboradores se encuentran mediamente satisfechos en cuanto al trabajo que realizan. Sánchez y Núñez (2017) en su análisis concluyeron que el 57% está satisfecho; 40% ni satisfecho ni insatisfecho y el 2% insatisfecho, estos resultados se asemejan a los nuestros, tomando en consideración la teoría bifactorial la relación entre el individuo con su trabajo es importante, pues determina el éxito o no del colaborador.

La Tensión ocasionada por el trabajo según el puntaje obtenido, los colaboradores se encuentran en un nivel medio de la satisfacción laboral con un 51.4% (36). Para Hernández *et al.* (2012), quien compara el nivel de tensión en 4 instituciones refiere que una de ellas presenta un nivel alto de tensión, coincidiendo con los autores esto se puede deber a las actividades que cada colaborador está obligado a realizar, las características del medio donde se ubica la institución e incluso el nivel de complejidad de la misma

La tabla 7 muestra el nivel de satisfacción para la competencia profesional, donde el resultado predominante es 48.6% indicándonos un nivel medio de satisfacción ante esta dimensión, seguida de un nivel bajo de satisfacción con un 32.9%. Para Sánchez y Núñez (2017) se asemeja pues sus resultados refieren que el personal no se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho. Entendiendo como competencia profesional a la preparación profesional que cree tener el colaborador con respecto al puesto de trabajo que desempeña.

Otra dimensión que se considero fue la promoción profesional, referida al crecimiento y oportunidades profesionales, el cual el personal refiere sentirse insatisfecho, es decir un nivel bajo para la satisfacción con un 40%, seguida de un 34.3%, esto guarda similitud con la investigación de Hernández *et al.* (2012), quien refiere que esta es una de las dimensiones que menor puntaje tiene, mostrándose la insatisfacción de los colaboradores, para Sánchez y Núñez (2017) la población en estudio refiere no sentirse ni satisfecha, ni insatisfecha.

Para las dimensiones de presión por el trabajo se obtuvo 48,6% para el nivel bajo de satisfacción, seguido por un 27.1% para el nivel alto, esto se asemeja a los

resultados obtenidos por Hernández *et al.* (2012) quien al evaluar el nivel de satisfacción de 4 instituciones se observa que la población de dichas instituciones está de un nivel de medio a alto de satisfacción. Sin embargo, para Carlos (2020) en su investigación sobre síndrome de burnout y satisfacción laboral, dimensiona esta variable como factores extrínsecos e intrínsecos para ambos casos refiere que el personal se encuentra en un nivel alto de satisfacción.

Las relaciones interpersonales es otros de los aspectos que se evaluaron, mostrando en la tabla 10 que el 42.9% de la población refiere ser un nivel medio en cuanto a la satisfacción, el 32. %9 refiere que las relaciones interpersonales no son buenas y solo el 24.3% se encuentra en un nivel alto de satisfacción, para Cardosa *et al.* (2019) quien realizó un estudio sobre satisfacción laboral y satisfacción por la vida en colaboradores administrativos de una universidad, 57% de los colaboradores opina que esta dimensión está en un nivel medio. Si bien la población de estudio es distinta, recordemos que la comunicación ya la adecuada relación entre colaborador- empresa es fundamental para llegar al objetivo en común.

Para las características extrínsecas, que evalúan remuneración, reconocimiento y libertad para realizar el trabajo nos mostraron un nivel bajo de satisfacción con un 37%, un nivel medio con 34.1% y el 28.6 refiere un nivel alto de satisfacción, al hacer una comparación por ítems, para Cardosa *et al.* (2019), el reconocimiento es considerada en un nivel medio con un 59%, y el 37% considera un nivel bajo. Carlos (2020), refiere que el 66% de enfermeras están muy satisfechas con la libertad para organizar y realizar su trabajo, pero, mediamente satisfechas con la remuneración.

En cuanto la monotonía laboral el 54.3% refiere estar mediamente satisfecho, son diversos los estudios que refieren que no encuentran mayor significancia en este aspecto, es así que Hernández *et al.* (2012) en su estudio a cuatro instituciones de salud refiere que el nivel de satisfacción es medio y no hay diferencias significativas en ellas.

Tabla 13, satisfacción laboral del personal de salud se encuentra en un nivel de medio a bajo, con porcentajes de 42.9% y 32.9 respectivamente y solo un 24.3% del personal de salud se encuentra satisfecho. Encontrando mayor insatisfacción

(nivel bajo) en dimensiones como presión en el trabajo, promoción profesional y características extrínsecas, encontrando a las demás dimensiones en un nivel medio de satisfacción. Estos resultados guardan similitud con Campos *et al.* (2018) donde el nivel de satisfacción del personal de enfermería va de medio a nivel de insatisfacción, donde la mayor insatisfacción la encontraron en la dimensión condiciones laborales. Portocarrero y Gálvez (2019) en su estudio calidad de la función asistencial y la satisfacción en el trabajo, encontró que, 8.3% presento alta insatisfacción laboral, el 11.8% parcial insatisfacción laboral, el 18.8% presento alta satisfacción laboral, lo que la relacionó con la calidad que se presta al paciente, demostrando que si hay insatisfacción la calidad brindada no será la adecuada.

Para nuestra estadística inferencial nos planteamos como hipótesis general determinar si existe o no relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia, la tabla 14 nos detalla el resultado de la prueba de Spearman, en ella queda demostrada la relación entre ambas variables, obteniendo un valor $p < 0.01$, que según lo establecido nos indica que se rechaza la hipótesis nula, además de un valor de $r = 0.42$ indicando una correlación positiva moderada, esto indica que si una variable se mueve la otra también lo hace en la misma dirección. Así mismo Sánchez y Núñez (2017) en su estudio observacional, descriptivo muestra que existe correlación entre ambas variables, pues se obtuvo como resultado $r = 0.83$, $p < 0.001$, interpretándose como una alta correlación positiva, mientras más adecuado es el clima organizacional mayor será la satisfacción laboral. Así también tenemos a vallejos (2017) cuyo estudio demuestra la correlación de ambas variables con un $p < 0.0001$ y un $r = 0.701$ lo que indica una correlación positiva alta.

Como objetivo para la hipótesis específica 1, se propuso determinar la relación entre el diseño organizacional y la dimensión de la satisfacción por el trabajo. La tabla 16 nos muestra los valores de la correlación $p = 0.003$ y el valor de $r = 0.351$ lo que indica una correlación positiva, rechazando la hipótesis nula, es decir queda demostrado que existe relación entre ambas dimensiones. Del mismo modo para Blanco (2015) quien en su estudio se propuso determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del hospital Arzobispo Loayza, determina que existe relación entre factores del clima

organizacional con la satisfacción por el trabajo en general obteniendo, $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$) y $r = 0.527$. Cabe mencionar que la población de estudio en ambas investigaciones guarda características similares, como son profesión, áreas críticas, horas de trabajo y otras. Mientras mejor sean los aspectos del diseño organizacional mejor será la satisfacción.

Hipótesis específica 2, se buscó identificar la relación entre diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud, es así que en la tabla 17 se muestra la correlación entre dichas dimensiones donde $p = 0.003$ esto indica que se rechazó la hipótesis nula, además de presentar una correlación positiva con un $r = 0.352$, rechazando así la hipótesis nula. En el estudio de Blanco (2015) sobre clima organizacional y satisfacción laboral, donde dimensiona como relaciones subordinado-supervisor se demuestra la correlación Rho de Spearman = 0.48 indicando como la correlación positiva, donde $p = 0.00$ ($\rho < 0.05$), rechazándose la hipótesis nula, es decir ambas dimensiones se mueven en el mismo sentido, estos resultados guardan similitud al nuestro.

Hipótesis específica 3, Tomando en cuenta que las dimensiones cultura organizacional y relaciones interpersonales, donde se evaluó, identidad, cooperación, conflicto, motivación y las relaciones cordiales, la tabla 18 nos muestra la correlación positiva que existe entre estas dimensiones donde $p = 0.010$ y $r = 0.305$, lo que indica el rechazo de la hipótesis nula. Al igual que el estudio de Manosalvas *et al.* (2015) sobre la relación de clima organizacional y satisfacción, donde demuestra la relación positiva de estas variables además de realizar la correlación de los ítems de las mismas, identificando cuál de los ítems guarda mayor correlación entre ellos. Es así que para nuestra investigación en el anexo 6 se visualiza que los ítems de la dimensión cultura organizacional guardan mayor correlación con los ítems número 18 y 20 de la dimensión relaciones interpersonales.

VI. CONCLUSIONES

Primero:

Se concluye que existe relación positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del área de la Emergencia de la Clínica Internacional, donde $p < 0.05$, rechazándose la hipótesis nula.

Segundo:

Existe relación positiva entre diseño organizacional y la dimensión de la satisfacción por el trabajo en el personal de salud de la clínica, pues se obtuvo $p < 0.05$, lo que indica según lo establecido que se rechaza la hipótesis nula.

Tercero:

Para la hipótesis 2 se comprobó que, si existe relación entre diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia, donde $p = 0.003$, rechazando la hipótesis nula.

Cuarto:

Existe relación positiva entre las dimensiones cultura organizacional y relaciones interpersonales en el personal de salud de la Clínica Internacional, donde $p=0.010$, es así que se rechazó la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Dado los resultados obtenidos se recomienda

1. Mejorar las estrategias que permita la participación del colaborador en algunos temas que se relacionen con sus actividades diarias, además de mejorar la manera de transmitir los cambios establecidos por la alta gerencia, responsabilidad que recae en los jefes inmediatos.
2. Mejorar los programas de aprendizaje y desarrollo con temas de acorde a la necesidad de cada área de trabajo, esto ayudara a mejorar la productividad y el rendimiento laboral.
3. Es preciso evaluar de manera constante el desempeño de cada trabajador, utilizando instrumentos confiables, pudiendo utilizar estos resultados como incentivos de recompensa y reconocimientos a los colaboradores en aspectos que se relacionen a su desempeño laboral.
4. Se sugiere una evaluación constante la salud emocional del colaborador, el nivel de motivación y satisfacción con sus labores y trabajar sobre estos aspectos, un colaborador emocionalmente sano, satisfecho con sus labores es un colaborador que aportara al cumplimiento de objetivos institucionales.
5. Se sugiere la planificación de actividades fuera del área laboral, con la finalidad de integrar a todo el personal, esto acrecentara la idea de trabajo en equipo y compañerismo, además de disminuir el estrés, mejorar la integración y lograr los objetivos planteados.

REFERENCIAS.

- Acosta , J. M. (2011). *Dirigir: Liderar, motivar,comunicar, delegar, dirigir reuniones* (6ta ed.). Madrid: ESIC.
https://books.google.com.pe/books?id=ApXMDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Dirigir:+Liderar,+motivar,+comunicar,+delegar,+dirigir+reuniones&hl=es419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Dirigir%3A%20Liderar%2C%20motiviar%2C%20comunicar%2C%20delegar%2C%20dirigir%20r.
- Blanco, K. A. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza*. Tesis para optar título de maestra Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco_IKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Boada Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme . *Journal of Economics, Finance and International Business*, 75-103.
[doi:http://dx.doi.org/10.20511/](http://dx.doi.org/10.20511/)
- Bobbio, L., y Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Peru. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2), 133-138.
<https://www.redalyc.org/pdf/2031/203119666007.pdf>
- Campos, G., Nolberto, V., y Coras Bendezú, D. (2018). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un instituto especializado de Perú. *Revista enfermeria Herediana*, 11-17.
<https://doi.org/10.20453/renh.v11i1.3520>
- Cardoza Sernaqué, M., Hidalgo, L., Peña, J., y Torres Solano, C. (2019). Satisfacción con la vida y satisfacción laboral. UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 8(1).
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=521758809021>

Carlos Cajo, M. (2018). Síndrome de Burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería del Hospital Belén Lambayeque. *Revista Epistemia*, 4(1), 27-38.

<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1306/1231>

Castillo , E., Medina , M., Bernardo, J., Reyes Alfaro, C., y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S086434662019000200004.

Charry , H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector publico. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 9(1), 25-34.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=449856234001>

Chiang Vega, M. M., Salazar , M., Huerta , P. c., y Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones Públicas) desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, 66-85.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027765004>.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Mc Graw Hill. Impreso en Colombia.

Chiavenato, I. (2011). *Administración del Recursos Humanos*. Colombia: Mc Graw.

Garcia Solarte , M. (Julio de 2009). Clima Organizacional y su Diagnostico: una aproximacion Conceptual. *Cuadernos de Administracion*,(42), 43-61. ISSN: 0120-4645: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Hernandez Blazquez, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social* . España: Diaz de Santos S.A.

- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., y Baptista , L. P. (2014). *Metodología de la Investigacion*,(6ta. ed.) . Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana editores, S.A. DE C.
- Hernández Zavala, M., Hernández Cantoral, A., Nava Galán, G., y Pérez López, M. (2012). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*. *Enfermería Universitaria*, 7-15.
- Louffat, E. (2017). Diseño organizacional.
<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2017/03/04/que-se-entiende-por-diseno-organizacional/>
- Manosalvas Vaca, C. A., Manosalvas Vaca, L. O., y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral:un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*(26), 5-15.
<http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
- Manrique-Abril, F. G., Herrera Amaya, G. M., & Méndez Fandiño, Y. R. (2019). Validez y fiabilidad en Colombia del Font Roja. *Hacia promoc. salud.*, 46-59.
<http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v24n2/0121-7577-hpsal-24-02-00046.pdf>
- Manso Pinto, J. (2002). El legado de Frederick Herzberg. Universidad. *Revista Universidad EAFIT*, 79-86.
<https://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>
- Mar, C., Barbosa , A., y Moral , J. (2020). *Metodología de la Investigacion. Metodos y tecnicas*. Mexico: Patria S.A de C.V.
- Marin, H., y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Medico*. 17(4), 42-52.
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Mateo Campoy, D. (2007). *Como Gestionar y Planificar un proyecto en la empresa*. España: Ideaspropias.

- Mendez, C. (2006). Clima organizacional en Colombia, *El IMCOC: un metodo de analisis para su intervencion* . Bogota: Centro Editorial Universidad del Rosaio.
<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914>
- MINSA. (2011). Metodología para el estudio del Clima Organizacional. Ministerio de Salud:
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390876/Metodolog%C3%ADa_para_el_estudio_del_clima_organizacional_Documento_t%C3%A9cnico_R.M._N%C2%BA_468-2011MINSA_20191017-26355-wvn7u7.pdf
- Miranda Miranda, J., y Gálvez Díaz, N. (2016). Clima organizacional y Síndrome de Burnout en trabajadores de una red de servicios de salud en Cajamarca-Perú. *Revista científica Tzhoecoén*, 8(2)
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/400>
- Montes Salcedo, M., y Díaz Orihuela, M. (2018). Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 12(2), 7-16.
<https://doi.org/10.17162/rccs.v12i2.1211>
- Oliva , M., y Molina, S. (2016). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán. *Revista Academia & Negocios*, 2(1), 51-68.
<file:///C:/Users/nava9/Downloads/Dialnet-EstilosDeLiderazgoYSatisfaccionLaboralEnTrabajador-5655614.pdf>
- Portocarrero, J., y Gálvez , N. (2019). Calidad de la función asistencial de salud y satisfacción laboral en una institución prestadora de servicios de salud en Perú. *Revista científica Tzhoecoén*, 11(4)
<https://doi.org/10.26495/tzh.v11i4.1238>
- Porret Gelabert, M. (2010). *Gestion de personas, Manual para la gestion del capital humano en las organizaciones*. (4ta ed.) . España: ESIC EDITORIAL .
- Ramirez , T. (1997). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela: Panapo.

Robbins, S. P. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*, Quinta edición . Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana, S. A.

Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio . *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18.

<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Sánchez Villalobos, J., y Núñez Zambrano, L. (2017). Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores - red de salud Chota, 2017. *Revista Científica de Enfermería*,9(2).

<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>

Toro Jaramillo, I., y Parra, R. (2006). *Metodo y Conocimiento. Metodología de la Investigacion*. Colombia: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Vallejos Patiño, M. I. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres*. Tesis para optar el grado de maestro, Peru.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.

Autora: Edith Nataly Vásquez Cerna

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable e Indicadores				
<p><u>Problema general</u> ¿Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021?</p> <p><u>Problemas específicos.</u></p>	<p><u>Objetivo general</u> Identificar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 202</p> <p><u>Objetivos específicos</u></p>	<p><u>Hipótesis genera</u> Existe relación entre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u></p>	VARIABLE 1: Clima Organizacional				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala o medición	Niveles y rango
			Potencial humano	Innovación	1,2,3,4	Ordinal	<u>Cuestionario clima organizacional.</u>
				Liderazgo	5,6		
				Recompensa	7,8,9		
				Confort	10,11		
			Diseño organizacional	Toma de decisiones	12,13	Ordinal	O=Nunca 1=A veces 2=Frecuentemente 3=Casi siempre 4=siempre
				Remuneración	14,15		
				Estructura	16,17		
				Comunicación organizacional	18,19,20		
Cultura Organizacional	Conflicto y cooperación	21,22	Ordinal	El puntaje obtenido se			
	Motivación	23,24,25					

<p>1. ¿Existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021?</p> <p>2. ¿Existe relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de</p>	<p>1. Identificar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.</p> <p>2. Identificar la relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de</p>	<p>1. Existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción por el trabajo del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.</p> <p>2. Existe relación entre el diseño organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de</p>		Identidad	26,27,28		<p>dividió en intervalos:</p> <p>Malo:0-50</p> <p>Regular:51-80</p> <p>Bueno:81-112</p>	
			VARIABLE 2: Satisfacción Laboral					
				Dimensión	Indicadores	ítems	Escala o medición	Niveles y rango
				Satisfacción por el trabajo	Satisfacción por el trabajo.	1,2,3,4	Ordinal	<p><u>Cuestionario</u></p> <p><u>Font Roja</u></p> <p>1=Muy de acuerdo (MD)</p> <p>2=De acuerdo (DA)</p>
	Interés por las cosas que realiza.							
		Satisfacción con el puesto que ocupa.						
		Responsabilidad en la toma de decisiones.	5,6,7,8,9	Ordinal				

Emergencia de una Clínica, Lima 2021? 3. ¿Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021?	Emergencia de una Clínica, Lima 2021. 3. Identificar la relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021	una Clínica, Lima 2021. 3. Existe relación entre la cultura organizacional y las relaciones interpersonales del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021.	Tensión relacionada con el trabajo	Cansancio por la jornada laboral			3=Ni en acuerdo ni en desacuerdo (NDND) 4=En desacuerdo (ED) 5=Muy en desacuerdo (MED) El puntaje obtenido se dividió en intervalos: Bajo: 24- 55 Medio: 56-88 Alto: 89-120
				Estado anímico			
				Concentración			
			Competencia profesional	Recursos para realizar las actividades	10,11,12	Ordinal	
				Competitividad			
				Capacitación			
			Presión del trabajo	Tiempo para realizar las actividades	13,14	Ordinal	
				Carga laboral.			
			Promoción profesional	Reconocimiento	15,16,17	Ordinal	
				Aprendizaje			
Oportunidades de promoción							
	Relaciones cordiales		Ordinal				

			Relaciones interpersonales (jefes - compañeros de trabajo)	Expectativas por mi trabajo	18,19,20.			
			Características extrínsecas de estatus	Remuneración	21,22	Ordinal		
				Independencia para la organización del trabajo				
			Monotonía laboral	Monotonía en las actividades.	23,24	Ordinal		
Metodología y Diseño de la investigación	Población y muestra	Técnica e Instrumento	Estadística a utilizar					
Enfoque: Mixto	Población: Trabajadores de salud del área de	Variable 1: clima organizacional	Descriptiva Habiendo creado la base de datos, se debe proceder a la descripción de los mismos, es así que Hernández-Sampieri <i>et al.</i> (2014) manifiesta que como primer					

<p>Nivel: correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental-Transversal</p> <p>Metodología: Aplicada</p>	<p>emergencia de una clínica de Lima.</p> <p>Tipo de muestro: Muestra censal</p> <p>Tamaño de la muestra: 70 participantes que laboran en el área de la emergencia de la clínica, de los</p>	<p>Técnica: encuesta.</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Ámbito de aplicación: clínica de Lima, ubicada en el distrito de Cercado de Lima.</p> <p>Duración: aprox.15min.</p>	<p>cometido es describir los datos y puntuaciones que se obtuvieron por cada variable.</p> <p>Inferencial La estadística inferencial va a probar hipótesis y valorar los parámetros. Esa va a inferir cualidades, conclusiones y tendencias, a partir de una muestra del total de la población, esta interpreta, hace proyecciones y finalmente comparaciones. Entonces se dice que se usa para dos procedimientos claros: probar hipótesis poblacionales y estimar los parámetros. Hernández-Sampieri <i>et al.</i> (2014).</p>
--	--	---	---

	<p>cuales, 32 son enfermeros y 38 personal técnico se consideró a colaboradores de ambos sexos, y tanto al personal reciente como al más antiguo en años de servicio a la institución</p>	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> <p>Técnica: encuesta .</p> <p>Instrumento: cuestionario de Font Roja</p> <p>Ámbito de aplicación: clínica de Lima, ubicada en el distrito de Cercado de Lima.</p> <p>Duración: aprox.15min</p>	
--	---	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION.

Clima organizacional y Satisfacción Laboral del personal de salud del área de Emergencia de una Clínica, Lima 2021

Variables	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable independiente: Clima Organizacional	Definido como el entorno con cualidades percibidas por el trabajador de la organización, es decir son las sensaciones, percepciones del empleado en cuanto a la estructura de la organización, las relaciones interpersonales, la infraestructura y demás aspectos, que influyen en el comportamiento del colaborador pudiendo ser de manera positiva o negativa modificando su desempeño e incluso el	Potencial humano Es la serie de capacidades latentes en todo humano y estas en su conjunto dentro de las organizaciones serán medidas por la capacidad de adquirir nuevos conocimientos, desarrollo de habilidades, generar ideas innovadoras y la adaptación al cambio, asumiendo nuevas responsabilidades y retos que le permitirá al colaborador dentro de toda organización desempeñar nuevas funciones superiores a las que viene desarrollando. (Porret, 2010).	Innovación	1, 2, 3, 4.
		Liderazgo	5, 6.	
		Recompensa	7, 8, 9.	
		Confort	10, 11.	
		Toma de decisiones	12, 13.	
		Remuneración	14, 15.	
		Estructura	16, 17	
Diseño organizacional Es la estructura formada, organizada de las diversas unidades con la que cuentan las organizaciones, buscando brindar las condiciones adecuadas para que sus colaboradores puedan cumplir las actividades diarias, esta				

	desarrollo de la organización. (Garcia Solarte , 2009).	se ve afectada por distintos componentes tanto externos, de los cuales no tiene control, y los internos, los cuales puede ir modificando según el perfil de la organización. (Louffat, 2017)	Comunicación organizacional	18, 19, 20
		Cultura organizacional Conjunto de normas, creencias, comportamiento, valores que comparten los colaboradores de una institución, este conjunto de significados compartidos es lo que distingue a una institución de otra, estos aspectos son importantes dentro de la organización ya que va a permitir que el colaborador se comprometa e identifique con la institución que labora, permitiendo el crecimiento de la misma. (MINSA, 2011).	Conflicto y cooperación	21, 22
			Motivación	23, 24, 25.
			Identidad	26, 27, 28.

Variables	Conceptos	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable dependiente: Satisfacción Laboral	Definida como el conjunto de actitudes de cada individuo hacia su puesto de trabajo. Un individuo satisfecho en el puesto que desempeña tendrá actitudes positivas hacia este, creando un alto grado de identificación y participación activa dentro de la institución que	Satisfacción por el trabajo Nivel de satisfacción que experimenta el colaborador en relación al desempeño en su puesto de trabajo y su entorno.	Satisfacción por el trabajo. Interés por las cosas que realiza. Satisfacción con el puesto que ocupa	1,2,3,4
		Tensión relacionada con el trabajo Condición que enfrenta el individuo ante oportunidades, exigencias, restricciones u otros, causada por las exigencias del puesto de trabajo que desempeña.	responsabilidad en la toma de decisiones. Cansancio por la jornada laboral Estado anímico Concentración	5,6,7,8,9
		Competencia profesional Grado de conocimiento y capacidades que posee el trabajador, aspectos que van a permitir el ejercicio profesional según lo que demanda su puesto de trabajo.	Recursos para realizar las actividades Competitividad Capacitación	10,11,12

<p>labora, ocurriendo lo contrario con alguien inconforme e insatisfecho. (Robbins, 1998).</p>	<p>Presión del trabajo</p> <p>Grado de percepción que tiene el individuo ante la carga de trabajo, sintiendo que de su desempeño dependen los resultados.</p>	<p>Tiempo para realizar las actividades</p> <p>Carga laboral</p>	<p>13,14.</p>
	<p>Promoción profesional</p> <p>Nivel de crecimiento y oportunidades profesionales que puede experimentar el colaborador y que son ofrecidas por la institución.</p>	<p>Reconocimiento</p> <p>Aprendizaje</p> <p>Oportunidades de promoción</p>	<p>15,16,17</p>
	<p>Relaciones interpersonales (jefes -compañeros de trabajo)</p> <p>Nivel de satisfacción que experimenta el individuo frente al comportamiento de las personas con las que se interrelaciona en el trabajo, jefes-compañeros.</p>	<p>Relaciones cordiales</p> <p>Expectativas por mi trabajo</p>	<p>18,19,20.</p>
	<p>Características extrínsecas de estatus</p> <p>Satisfacción del individuo ante el reconocimiento y la retribución por parte organización por su desempeño laboral.</p>	<p>Remuneración</p> <p>Independencia para la organización del trabajo</p>	<p>21,22</p>
	<p>Monotonía laboral</p> <p>Grado en que se ve afectado el individuo por la rutina del trabajo, pudiendo afectar el desempeño laboral.</p>	<p>Monotonía en las actividades.</p>	<p>23,24</p>

ANEXO 3: INSTRUMENTOS.

Cuestionario de clima organizacional.

INTRODUCCIÓN:

Estimado participante:

Le saluda Edith Vásquez Cerna, estudiante de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la universidad cesar vallejo, me es grato informarle que estoy realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud.

Solicitando a usted su participación respondiendo cada uno de los ítems que se le presentara a continuación. Cabe mencionar que esta participación es VOLUNTARIA y que este cuestionario es ANÓNIMO, dándole la seguridad que no se divulgara sus datos personales. Desde ya permítame expresarle mi agradecimiento por su participación

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente cada afirmación y marque con un aspa(X) la respuesta que mejor se adecue a su realidad.

Datos generales

Edad:

- a) 23-35años b)36-45años c) 46 -60años

Sexo:

- a.) Femenino () b.)Masculino ()

Tiempo de servicio:

- a.) 6-11 meses () b) 1-5 años () c.) 6-11 años () d.) Mayor de 11años

Cargo que desempeña:

- a.) Licenciado enfermería () b.) Técnico en enfermería ()

N^a	Enunciados	Nunca	A veces	Frecuente	Casi siempre	siempre
	Escala	0	1	2	3	4
1	La innovación es característica de nuestra organización.					
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.					
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
4	Mi institución es flexible y se adapta a los cambios.					
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.					
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa					
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
11	La limpieza de los ambientes es adecuada.					
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.					
14	Mi salario y beneficio son razonables					
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo					

16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizaren mi organización.					
18	Mi jefe inmediato comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.					
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo					
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.					
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud					
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.					
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.					
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					

Cuestionario de satisfacción laboral (Font roja).

INTRODUCCIÓN:

Estimado participante:

Le saluda Edith Vásquez Cerna, estudiante de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la universidad cesar vallejo, me es grato informarle que estoy realizando un estudio de investigación cuyo objetivo es determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud.

Solicitando a usted su participación respondiendo cada uno de los ítems que se le presentara a continuación. Cabe mencionar que esta participación es VOLUNTARIA y que este cuestionario es ANÓNIMO, dándole la seguridad que no se divulgara sus datos personales. Desde ya permítame expresarle mi agradecimiento por su participación

INSTRUCCIONES:

lea atentamente cada afirmación y marque con un aspa(x) la respuesta que mejor se adecue a su realidad, tomando en cuenta la siguiente leyenda:

MD: muy de acuerdo DA: de acuerdo NDND: ni de acuerdo ni en desacuerdo
ED: en desacuerdo MED: muy en desacuerdo

Datos generales

Edad:

- a) 23-35años b)36-45años c) 46 -60años

Sexo:

- a.) Femenino () b.)Masculino ()

Tiempo de servicio:

- a.) 6-11 meses () b) 1-5 años () c.) 6-11 años () d.) Mayor de 11años

Cargo que desempeña:

- a.) Licenciado enfermería () b.) Técnico en enfermería ()

No	Enunciados	MD	DA	NDND	ED	MED
	Escala	1	2	3	4	5
1	En mi trabajo me encuentro satisfecho.					
2	Tengo interés por las cosas que realizo.					
3	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena.					
4	Ocupo el puesto que merezco por capacidad y preparación.					
5	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.					
6	Al final de la jornada me encuentro muy cansado					
7	No me desconecto del trabajo cuando llego a casa.					
8	En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo.					
9	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.					
10	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo.					
11	Siento que no tengo recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como desearía.					
12	La competitividad me causa estrés o tensión.					
13	Me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
14	Creo que mi carga de trabajo es excesiva.					
15	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.					
16	Obtengo reconocimiento por mi trabajo.					

17	Tengo muchas posibilidades de promoción.					
18	La relación con mis superiores es cordial					
19	Se lo que se espera de mi trabajo.					
20	Las relaciones con los compañeros son cordiales.					
21	Tengo independencia para organizar mi trabajo.					
22	El sueldo es adecuado.					
23	Mi trabajo no varía, resulta monótono.					
24	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.					

ANEXO 4-A: VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

**CERTIFICADO DE VALIDAZ DE CONTENIDO PARA LOS CUESTIONARIOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL.**

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	VARIABLE 1: Clima Organizacional													
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	La innovación es característica de nuestra organización.				x				x				X	
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				x				X				X	
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				X				X				X	
4	Mi institución es flexible y se adapta a los cambios.				X				X				X	
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				X				X				X	
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.				X				X				X	
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				X				X				X	
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				X				X				X	
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma				X				X				X	

	justa.													
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.			X				X					X	
11	La limpieza de los ambientes es adecuada.			X				X					X	
	DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				x				X					X
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.				X				X					X
14	Mi salario y beneficio son razonables				X				X					X
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				X				X					X
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				X				X					X
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizaren mi organización.				X				X					X
18	Mi jefe inmediato comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				X				X					X
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				X				X					X

20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				X				X				X	
	Dimensión 3: Cultura organizacional	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				X				X				X	
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.				X				X				X	
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				X				X				X	
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				X				X				X	
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				X				X				X	
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.				X				X				X	
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				X				X				X	
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				X				X				X	
	VARIABLE 2: Satisfacción Laboral													
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción por el trabajo	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	En mi trabajo me encuentro satisfecho.				X				X				X	
2	Tengo interés por las cosas que realizo.				X				X				X	
3	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena				X				X				X	

4	Ocupo el puesto que merezco por capacidad y preparación.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Tensión relacionada con el trabajo	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
5	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.				X				X				X	
6	Al final de la jornada me encuentro muy cansado.				X				X				X	
7	No desconecto del trabajo cuando llego a casa.				X				X				X	
8	En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo.				X				X				X	
9	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Competencia profesional	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
10	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo				X				X				X	
11	Siento que no tengo recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como desearía.				X				X				X	
12	La competitividad me causa estrés o tensión.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: Presión en el trabajo.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	Me falta tiempo para realizar mi trabajo				X				X				X	
14	Creo que mi carga de trabajo es excesiva.				X				X				X	
	DIMENSION 5: Promoción profesional.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
15	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.				X				X				X	
16	Obtengo reconocimiento por mi trabajo				X				X				X	
17	Tengo muchas posibilidades de promoción.				X				X				X	

DIMENSION 6: Relación interpersonal con los jefes-compañeros		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
18	La relación con mis superiores es cordial				X				X				X
19	Se lo que se espera de mi trabajo.				X				X				X
20	Las relaciones con los compañeros son cordiales.				X				X				X
DIMENSIÓN 7: Características extrínsecas de estatus		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
21	Tengo independencia para organizar mi trabajo				X				X				X
22	El sueldo es adecuado				X				X				X
DIMENSIÓN 8: Monotonía laboral					X				X				X
23	Mi trabajo no varía, resulta monótono.				X				X				X
24	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.				X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Opinión de aplicación: **Aplicable (x)**

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: **Dra. Diestra Cueva Elizabeth Teresa**

DNI: 09050280

Especialidad del validador: Doctora en Educación

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

28 de octubre del 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'E. Rodríguez', is written over a horizontal dotted line.

Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDAZ DE CONTENIDO PARA LOS CUESTIONARIOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL.**

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	VARIABLE 1: Clima Organizacional													
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	La innovación es característica de nuestra organización.				x				x				x	
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				x				x				x	
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				x				x				x	
4	Mi institución es flexible y se adapta a los cambios.				x				x				x	
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				x				x				x	
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.				x				x				x	
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				x				x				x	
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				x				x				x	
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				x				x				x	

10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				X				X				X	
11	La limpieza de los ambientes es adecuada.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				x				X				X	
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.				X				X				X	
14	Mi salario y beneficio son razonables				X				X				X	
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				X				X				X	
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				X				X				X	
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizaren mi organización.				X				X				X	
18	Mi jefe inmediato comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				X				X				X	
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				X				X				X	
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				X				X				X	

Dimensión 3: Cultura organizacional		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				X				X				X	
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.				X				X				X	
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				X				X				X	
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				X				X				X	
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				X				X				X	
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.				X				X				X	
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				X				X				X	
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				X				X				X	
VARIABLE 2: Satisfacción Laboral														
DIMENSIÓN 1: Satisfacción por el trabajo		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	En mi trabajo me encuentro satisfecho.				X				X				x	
2	Tengo interés por las cosas que realizo.				X				X				X	
3	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena				X				X				X	
4	Ocupo el puesto que merezco por capacidad y				X				X				x	

	preparación.													
	DIMENSIÓN 2: Tensión relacionada con el trabajo	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
5	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.				X				X				X	
6	Al final de la jornada me encuentro muy cansado.				X				X				X	
7	No desconecto del trabajo cuando llego a casa.				X				X				X	Sugiero se en positivo
8	En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo.				X				X			X		Aclarar el término “emplear a fondo”
9	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Competencia profesional	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
10	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo				X				X			X		
11	Siento que no tengo recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como desearía.				X				X			X		
12	La competitividad me causa estrés o tensión.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: Presión en el trabajo.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	Me falta tiempo para realizar mi trabajo				X				X				X	
14	Creo que mi carga de trabajo es excesiva.				X				X				X	
	DIMENSION 5: Promoción profesional.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
15	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.				X				X				X	
16	Obtengo reconocimiento por mi trabajo				X				X				X	
17	Tengo muchas posibilidades de promoción.				X				X		x			Definir promoción.

DIMENSION 6: Relación interpersonal con los jefes-compañeros														
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
18				X				X					X	
19				X				X					X	
20				X				X					X	
DIMENSIÓN 7: Características extrínsecas de estatus														
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
21				X				X					X	
22				X				X					X	
DIMENSIÓN 8: Monotonía laboral														
23				X				X					X	
24				X				X		X				Enfocarse en los problemas propios

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es el indicado para recolectar información requerida. Además, teniendo a favor que ya es un instrumento validado y por lo tanto apto para aplicado.

Opinión de aplicación: **Aplicable ()**

Aplicable después de corregir (x)

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Katherine Quispe Ampuero

DNI: 44420250

Especialidad del validador: Licenciada de enfermería /Especialista en cuidados oncológicos/ Maestra en gestión de servicios de salud

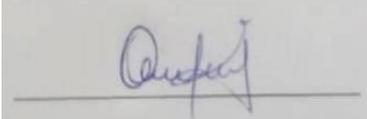
1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Octubre del 2021.



Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDAZ DE CONTENIDO PARA LOS CUESTIONARIOS DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y
SATISFACCION LABORAL.**

N. o	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia				Relevancia				Claridad ³				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	VARIABLE 1: Clima Organizacional													
	DIMENSIÓN 1: Potencial humano	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	La innovación es característica de nuestra organización.				x				x				x	
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				x				x				x	
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.				x				x				x	
4	Mi institución es flexible y se adapta a los cambios.				x				x				x	
5	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				x				x				x	
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización.				x				x				x	
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				x				x				x	
8	Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.				x				x				x	
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.				x				x				x	

10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				X				X				X
11	La limpieza de los ambientes es adecuada.				X				X				X
	DIMENSIÓN 2: Diseño organizacional.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				x				X				X
13	En mi organización participo en la toma de decisiones.				X				X				X
14	Mi salario y beneficio son razonables				X				X				X
15	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				X				X				X
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				X				X				X
17	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizaren mi organización.				X				X				X
18	Mi jefe inmediato comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				X				X				X
19	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				X				X				X
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				X				X				X

Dimensión 3: Cultura organizacional		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
21	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				X				X				X	
22	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.				X				X				X	
23	Recibo buen trato en mi establecimiento de salud				X				X				X	
24	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				X				X				X	
25	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				X				X				X	
26	Estoy comprometido con mi organización de salud.				X				X				X	
27	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				X				X				X	
28	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.				X				X				X	
VARIABLE 2: Satisfacción Laboral														
DIMENSIÓN 1: Satisfacción por el trabajo		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	En mi trabajo me encuentro satisfecho.				X				X				X	
2	Tengo interés por las cosas que realizo.				X				X				X	
3	Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena				X				X				X	
4	Ocupo el puesto que merezco por capacidad y				X				X				X	

	preparación.													
	DIMENSIÓN 2: Tensión relacionada con el trabajo	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
5	Tengo responsabilidad a la hora de tomar decisiones.				X				X				X	
6	Al final de la jornada me encuentro muy cansado.				X				X				X	
7	No desconecto del trabajo cuando llego a casa.				X				X				X	
8	En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo.				X				X				X	
9	Mi trabajo me altera el estado de ánimo.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 3: Competencia profesional	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
10	Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo				X				X				X	
11	Siento que no tengo recursos suficientes para realizar mi trabajo tan bien como desearía.				X				X				X	
12	La competitividad me causa estrés o tensión.				X				X				X	
	DIMENSIÓN 4: Presión en el trabajo.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
13	Me falta tiempo para realizar mi trabajo				X				X				X	
14	Creo que mi carga de trabajo es excesiva.				X				X				X	
	DIMENSION 5: Promoción profesional.	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
15	Tengo oportunidad de aprender cosas nuevas.				X				X				X	
16	Obtengo reconocimiento por mi trabajo				X				X				X	
17	Tengo muchas posibilidades de promoción.				X				X				X	
	DIMENSION 6: Relación interpersonal con los jefes-	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	

	compañeros												
18	La relación con mis superiores es cordial				X				X				X
19	Se lo que se espera de mi trabajo.				X				X				X
20	Las relaciones con los compañeros son cordiales.				X				X				X
	DIMENSIÓN 7: Características extrínsecas de estatus	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
21	Tengo independencia para organizar mi trabajo				X				X				X
22	El sueldo es adecuado				X				X				X
	DIMENSIÓN 8: Monotonía laboral				X				X				X
23	Mi trabajo no varía, resulta monótono.				X				X				X
24	Los problemas personales de mis compañeros me afectan.				X				X				X

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia

Opinión de aplicación: Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: Suárez Segovia Raquel

DNI: 42383270

Especialidad del validador: Licenciada en enfermería/Maestría en Gestión de la Salud.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

23 de octubre del 2021.



Firma del experto informante

ANEXO 4-B: V DE AIKEN PARA SATISFACCIÓN LABORAL.

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V = 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	0.78	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.89	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.89	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	3	3.6667	0.89	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	2	3.3333	0.78	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	2	3.3333	0.78	Valido

ANEXO 4-C: V DE AIKEN PARA CLIMA LABORAL.

Max	4
Min	1
K	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

\bar{x} = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J4	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 2	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 3	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 4	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

ITEM 5	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 6	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 7	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 8	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 9	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 10	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 11	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 12	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 13	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 14	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 15	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 16	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 17	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 18	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 19	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 20	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 21	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 22	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 23	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 24	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 25	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 26	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 27	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
ITEM 28	<i>Relevancia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	4	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	4	1.00	Valido

ANEXO 5-A: CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL.

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	3	3	3	1	2	2	0	2	1	3	1	1	2	0	0	3	1	1	4	1	1	1	4	3	1	4	2	4	54
Sujeto 2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	2	1	1	0	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	35
Sujeto 3	2	2	1	4	3	2	1	2	4	2	4	3	1	2	1	3	3	2	1	1	3	3	2	3	2	2	3	2	64
Sujeto 4	2	1	1	0	1	1	1	2	1	1	4	2	2	1	1	4	2	1	4	2	1	2	1	1	3	3	4	2	51
Sujeto 5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	80
VARIANZAS	0.7	1	1.2	2.7	1	0.7	0.7	0.5	2.7	0.7	1.8	0.7	0.3	0.7	0.7	0.5	0.7	1.5	2	0.8	1.2	1.7	1.3	1.2	0.7	0.7	0.7	0.8	

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$	
ALFA	0.90
K	28
K-1	27
SUMATORIA VI	29.9
SUMATORIA VT	221.4
α (Alfa) =	
K (número de ítems) =	
Vi (varianza de cada ítem) =	
Vt (varianza total) =	

Clima organizacional			
		N	%
Casos	Válido	5	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	5	100.0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			
Estadísticas de fiabilidad			
	Alfa de Cronbach	N de elementos	
	.925	28	

ANEXO 5-B: CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL.

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	SUMA X SUJETO
Sujeto 1	2	2	4	2	2	4	2	2	2	4	2	4	3	3	5	3	3	2	4	2	2	3	4	4	70
Sujeto 2	2	2	5	2	2	1	4	1	5	4	5	2	1	2	4	2	3	2	4	5	2	5	5	5	75
Sujeto 3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	68
Sujeto 4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	2	4	1	2	3	2	5	94
Sujeto 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	103
VARIANZAS	2	1.7	0.7	2.3	2.3	2.2	1.7	2.5	1.7	0.2	2	1.7	4	2.3	0.8	1.8	0	0.3	0.3	2.2	0.3	0.8	1.3	1	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

ALFA	0.85
K	24
K-1	23
SUMATORIA VI	36.1
SUMATORIA VT	194.8
α (Alfa) =	
K (número de ítems) =	
Vi (varianza de cada ítem) =	
Vt (varianza total) =	

Satisfacción laboral

		N	%
Casos	Válido	5	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	5	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.889	24

