



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal
asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca 2021**

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

AUTORA:

Atoche Azabache, Marianella Del Pilar (ORCID: 0000-0001-9662-7411)

ASESORA:

Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

TRUJILLO - PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios:

Por cuidar siempre de los que más amo.

A mi hija:

Emilia, por ser ese motor en mi vida que me impulsa diariamente a salir adelante y hacer con su sonrisa superar cada dificultad que se presenta.

A mi compañero de vida:

Iván, por ser mi mano derecha, por su apoyo constante en buenos y malos momentos, sobre todo por su amor y paciencia cuando más lo he necesitado.

A mi familia:

Madre, abuelos maternos, hermanos, que de una u otra forma sé que siempre están a mi lado para brindarme su apoyo.

Agradecimiento

A Dios

Por la vida, la salud y todo lo que me ha dado, por no soltar mi mano y mantenerme firme ante toda adversidad

A mi asesora de tesis

Dra. María Elena Alva, por su orientación y apoyo que me brindo para la realización de mi tesis, permitiéndome aprender mucho más.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Método de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES	32
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel del clima organizacional dimensión estructura y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021	19
Tabla 2. Nivel del clima organizacional dimensión autonomía y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021 ..	20
Tabla 3. Nivel del clima organizacional dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021.....	21
Tabla 4. Nivel del clima organizacional dimensión recompensa y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021 ..	22
Tabla 5. Nivel del clima organizacional dimensión identidad y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.2021	23
Tabla 6. Nivel del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021	24

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal establecer relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021. El tipo de investigación de acuerdo a la finalidad que persigue fue aplicado, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal y correlacional; se tomó como muestra a toda la población conformada por 49 colaboradores del nosocomio antes mencionado. El instrumento que se utilizó para la recolección de datos de ambas variables fue un cuestionario con valoración tipo Likert. Los resultados obtenidos del presente estudio demuestran que el nivel de satisfacción laboral es bajo de acuerdo al 32,7% y el clima organizacional es percibido como malo de acuerdo al 36,7%, obteniendo una significancia bilateral de 0,000 ($p < 0.01$) entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del hospital; mientras que a nivel de dimensiones se obtuvo resultados similares con valores menores a 0,05. Se concluye que el clima organizacional se relaciona significativamente con la calidad de servicio del mencionado hospital, es decir, a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Hospital.

Abstract

The main objective of this study was to establish a relationship between organizational climate and job satisfaction in the healthcare personnel of the Walter Cruz Vilca District Hospital, 2021. The type of research according to the purpose it pursues was applied, with a quantitative approach and a non-experimental cross-sectional design and correlational; The entire population made up of 49 employees of the aforementioned hospital was taken as a sample. The instrument used to collect data for both variables was a Likert-type questionnaire. The results obtained from this study show that the level of job satisfaction is low according to 32.7% and the organizational climate is perceived as bad according to 36.7%, obtaining a bilateral significance of 0.000 ($p < 0.01$) between organizational climate and job satisfaction in hospital staff; while at the level of dimensions, similar results were obtained with values less than 0.05. It is concluded that the organizational climate is significantly related to the quality of service of the aforementioned hospital, that is, the better the organizational climate, the greater the job satisfaction.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Hospital.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente la mayor parte de trabajadores muestran cierto nivel de compromiso e identificación con su centro de labores, debido a que es el lugar donde pasan la mayor parte de su tiempo, por lo que resulta muy importante para las empresas e instituciones cuidar las condiciones laborales que ofrecen a sus trabajadores (Robledo, 2017). De manera que se pueda forjar o mantener un buen clima organizacional, que permita una mejor ejecución de funciones mejorando el rendimiento de trabajo, así como las relaciones entre los propios trabajadores (Alvarenga, 2018).

De esta manera el clima organizacional se presenta como el conjunto de situaciones y vivencias compartidas entre las personas dentro de una organización en referencia al ambiente físico y trabajo, tomando en cuenta las interrelaciones personales (Castillo, 2020).

Por su parte, la satisfacción laboral, en países europeos como España e Inglaterra, es un tema cada vez más estudiado en los últimos años, ya que un 40% de empleados tienen un buen ambiente de trabajo esto es uno de los aspectos más relevantes, convirtiéndose en un indicador notable en el proceso de desarrollo de los trabajadores de salud (Hanoun y Nahavandi, 2018). Debido a ello, abordar este tema es un desafío para cada institución y especialmente a las relacionadas a la salud, donde existe un considerable aumento de casos y no se cuenta con el personal suficiente para responder a la alta demanda. Por otro lado, un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2019), manifiesta que más del 85% de trabajadores valora el clima organizacional y la motivación que la institución les transmite la organización.

En el ámbito latinoamericano encontramos a Chile donde estudios de clima organizacional y satisfacción laboral hoy en día a recobrado la importancia que merece, encontrando, un 55% de personas en el sector salud que se encuentra no satisfecho en el área donde labora, manifestando su incomodidad debido a factores como el estrés, falta de motivación, debido a ello destacan que en el campo de la salud es de gran importancia una evaluación del clima organizacional en las

instalaciones, ya que constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada. (Vázquez 2021)

A nivel nacional, de acuerdo a un estudio reciente elaborado por una consultora de talento humano, señala que el 76% de los peruanos encuestados no se encuentra satisfecho en su trabajo; mientras que, de este total, existe un 22% que afirma que dicha causa es porque no ejecuta acciones desafiantes y otro 20% afirma que ello se debe a que no cuenta con un buen clima organizacional (Info Capital Humano, 2018). Por su parte, en un estudio más reciente realizado por Infobae (2019), se señala también que el 64% de peruanos no se siente cómodo en su trabajo principalmente al desinterés en los colaboradores por parte de la organización o a males tratos de sus compañeros y/o jefes.

En la ciudad de Trujillo producto de una investigación en instituciones de salud, se encontró resultados semejantes, ya que el nivel de satisfacción del trabajador en un centro de salud público presentó niveles medios, permitiendo la incorporación de modificaciones en la cultura organizacional dentro de las instituciones como parte de la solución (Mendoza y Placencia, 2020), plasmando las percepciones que los trabajadores poseen de los componentes externos de la organización y esa percepción varía individualmente a menudo.

En dicho contexto se encuentra el Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, ubicado en el distrito de Moche, provincia de Trujillo región La Libertad, el cual en este tiempo de pandemia sanitaria a nivel mundial se puede observar que cuenta con ciertas deficiencias relacionadas al clima organizacional y satisfacción laboral, dado a la labor que han venido realizando como turnos extensivos de 24 horas ininterrumpidas, añadiendo la contratación de nuevo personal de salud debido a que algunos de ellos obtuvieron licencia por ser personas vulnerables, esto llevo a que la adaptación del nuevo personal generara algunos inconvenientes al momento de trabajar en equipo, sumado a ello la presión, el estrés y el cansancio afectando de esta manera su clima laboral.

Las deficiencias entorno al clima laboral, se ve reflejada en una precaria energía tanto mental como física, desmotivación, pudiendo incluso llegar a influir en la atención al paciente, la mayor parte de estas personas no se sienten satisfechas en el área donde laboran, debido a que en muchas ocasiones llegan a percibir que

no se les brinda el valor que merecen, especialmente en estos tiempos de pandemia donde se han encontrado cara a cara con factores predeterminantes como el estrés y ansiedad (Alcover y Gil, 2017). Por otro lado, una vez que se muestra insatisfacción, el personal provoca que las interacciones interpersonales sean inadecuadas como resultado el mal trato hacia los usuarios que acuden a recibir un servicio, así como la carencia de compromiso con la organización en la que laboran.

En ese sentido, se realiza la siguiente pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021?

Ante ello, el presente estudio es relevante dada la conveniencia que trae consigo el contrastar si existe o no alguna asociación entre las variables de estudio, dado que permite tener datos reales y a partir de ello tomar mejores decisiones para mejorar la satisfacción laboral del personal del mencionado nosocomio. Por consiguiente, el aporte social es que, gracias a un mejor clima y satisfacción laboral, los beneficiados serán también los usuarios o ciudadanos que frecuentan los servicios públicos del hospital, dado que podrían tener otra actitud o mayor motivación en el desarrollo de sus funciones. Mientras que, a el aporte metodológico resalta en el uso de instrumentos de recolección de datos altamente confiables y válidos, los mismos que pueden ser replicados en futuros estudios para conocer la situación en cuanto a las variables de estudio y establecer alguna relación entre las mismas, aplicado en instituciones similares.

Por lo expuesto el presente trabajo investigación posee cómo finalidad establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021. Además de los objetivos específicos que se enuncian: a) Identificar la relación que hay entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca; b) Identificar la relación que hay entre la dimensión autonomía del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca; c) Identificar la relación que hay entre la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital

Distrital Walter Cruz Vilca; d) Identificar la relación que hay entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca ; e) Identificar la relación que hay entre la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

Respecto a la hipótesis general se plantea la siguiente: H_1 : Sí existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, H_0 : No existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha identificado ciertas características en algunos artículos de tesis nacionales e internacionales que han descrito temas de clima organizacional y satisfacción laboral de colaboradores del área de salud y la manera en que esto ha influido en el trabajo que realizan diariamente.

En la búsqueda de información con respecto a los artículos nacionales, Puma y Arroyo (2018) realizaron una investigación con la finalidad de evaluar una posible asociación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una clínica. El tipo de investigación con la que trabajan es descriptivo, no experimental, lo elaboraron con 76 trabajadores, donde aplican un muestreo censal, el instrumento que usan es una encuesta física con 38 ítems. Como resultado final obtienen un valor menor a 0,05, por lo que se concluye que si hay relación entre el clima organizacional y el desenvolvimiento laboral de los trabajadores y es significativa.

En un estudio realizado por Altamirano et al (2018) con el propósito de determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un nosocomio de Huaral, elaboraron un sorteo probabilístico donde utilizan la encuesta como un método de recolección de información, este instrumento fue aplicado a 229 colaboradores de un Hospital, elaboraron una base de datos donde usan el software SPSS, el cual les permitió describir cada uno de sus indicadores, las variables y dimensiones a través de gráficos y tablas, medir las relaciones propuestas. Como resultados cuantitativos se obtuvo una significancia de 0,000 mediante la prueba Chi cuadrada de Pearson, concluyendo que verdaderamente hay relación entre ambas variables y que el desempeño laboral de las personas de trabajan dentro del Hospital de Chancay es significativa.

Chamán (2017), en una encuesta realizada en Piura, para determinar la correlación existente, relacionada con el clima organizacional y la satisfacción laboral, mediante el método de inferencia hipotética; se obtuvo como resultados que el ambiente de la organización estudiada es promedio en 68.8% y el nivel de satisfacción laboral es alto en 25.7%, el promedio es 37.1% y 37.1% respectivamente; mientras que, a nivel inferencial se obtuvo un valor menor a 0,05

y un coeficiente de correlación alto de 0,828. La conclusión es que existe una relación directa de variables en el personal de la División Médico Legal II de Piura. En un estudio realizado por Rivera (2016) planteó como principal propósito establecer la relación entre las variables en estudio, en la ciudad de Lima, elaborado mediante un diseño metodológico no experimental y nivel correlacional, por lo que menciona que al encontrar definiciones sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional relacionados entre sí se obtienen resultados favorables. Como resultados cuantitativos se encontró que un 70% se inclina hacia el clima organizacional, contando como punto base 168.73 en la escala de 250p. Además, de aquellas personas los que se encontraron satisfechos fueron una escala de 180p, siendo este un valor de 112.67. Mientras que, a nivel inferencial, se obtuvo un p-valor de 0,012 (menor a 0,05), llegando a la conclusión que, si hay relación entre ambas variables.

A nivel local, se pudo encontrar a Ñique (2019) quien realizó un trabajo de investigación en la ciudad de Trujillo, en el área de enfermería de un hospital, con el objetivo de demostrar que existe relación tanto de satisfacción laboral como del clima organizacional, para lo cual ejecutó un estudio de tipo correlacional y diseño no experimental, demostrando que hay una correlación positiva media como parte de los resultados, con valores menor a 0,05 a nivel inferencial. Referente a la interacción de los dos cambiantes, la variable sin dependencia tuvo resultado positivo medio, definido por 5 magnitudes; la magnitud composición expone que existe una interacción positiva bastante alta, en relación a interrelaciones personales. Concluyendo que existe un clima organizacional regular en los colaboradores.

Mientras que, Guzmán (2017), también a nivel local, investigó a profesionales de enfermería de una institución del rubro de la salud, con el objetivo de establecer la relación entre la variable ambiente organizacional y la segunda variable de satisfacción laboral. El estudio tuvo una metodología descriptiva y transversal de personas y una población de 66 personas. Los resultados han demostrado que el 51 % está satisfecho y piensa que la variable ambiente organizacional es buena. En conclusión, el ambiente organizacional es necesario para el avance de las organizaciones e instituciones.

En cuanto al contexto internacional Gonzales (2018) un estudio cuantitativo y descriptivo determinó el nivel de satisfacción de los enfermeros de salud en su trabajo, entre 806 enfermeros. Se empleó el cuestionario validado sobre “Satisfacción laboral de los empleados de administración y servicios de la Universidad de Salamanca”, que consta de tres partes: Información general, percepción del clima laboral, comentarios y sugerencias. En cuanto a los ítems referidos al lugar de trabajo como organización, definición funcional y desarrollo de competencias, el 55% encuestado respondió que está de acuerdo, mientras que se evalúan los ítems relacionados con las condiciones ambientales, infraestructura y recursos, seguridad, iluminación, ruido, mobiliario y herramientas informáticas. Este factor, junto con el factor de formación, recibió las puntuaciones más bajas de los encuestados. El otro 36% indica que el aumento de personal es necesario para servir mejor a los usuarios y reducir la carga de trabajo.

García y Gutiérrez (2016), en México realizaron un estudio de satisfacción laboral en establecimientos de salud, su objetivo fue observar niveles de satisfacción laboral y clima organizacional entre personal de salud de instituciones estatales; El estudio utiliza el enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, Los resultados obtenidos muestran que, el 92,1% de los participantes está satisfecho y el 73,5% piensa que el clima organizacional es alto, encontrando una relación significativa entre ambiente organizacional, autonomía ($r=0.385$); fuerza adhesiva ($r=0.27$); comunicación ($r=0,61$); apoyo ($r=0.98$); reconocimiento ($r=0.381$); innovación ($r=0,10$), lo que indica que cada uno de los factores descritos tiene un impacto favorable en la satisfacción laboral. La conclusión del estudio mostró una relación significativa entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los participantes ($r =0,87$).

Pablos (2016), en una encuesta realizada en hospitales públicos de Badajoz, España para establecer el nivel de satisfacción laboral de trabajadores hospitalarios; Este estudio se desarrolló utilizando métodos cualitativos y cuantitativos con una estimación descriptiva, a través de encuestas. En los Resultados se demostró un nivel de satisfacción promedio de .5; La mayor causa de insatisfacción fue la remuneración, relacionada con la ubicación y trabajos asignados. Su conclusión es que debemos observar rápidamente un escenario de

insatisfacción de empleados, considerando como factor identificable la mejora de condiciones laborales.

En un estudio realizado por Vera (2017) en el país de México, donde buscaba determinar la relación que pueda existir entre clima organizacional y satisfacción laboral en institución de salud estatal, tuvo como metodología de estudio no transversal y correlacional, en las cuales participaron 125 trabajadores. Los resultados obtenidos manifestaron un clima favorable por parte del 98% de los trabajadores, así mismo se evidencio que también se encuentran satisfechos laboralmente, dentro de los resultados existía un 76% que mencionan que se sienten comprometidos con la organización y para concluir en el estudio encontrado se encuentra una relación significativa entre ambas variables.

En relación al modelo teórico del clima laboral, se apoya en la teoría de las interrelaciones humanas. La manifestación de esta teoría es de importancia porque contiene el costo de recursos disminuidos como son la correspondencia con el medio ambiente o la correlación interpersonal que componen el sistema mediante las comunicaciones. La teoría general de los sistemas (Pulido, et al., 2019; Plaza, 2018; Jurado, 2018) nos brinda instrumentos para todo prototipo de organización, es viable identificar estos recursos en cualquier organización, auxiliando a los directivos a comprender como funciona, con el punto de vista integradora y holística solicitada e iniciar actividades innovadoras para conservar la estabilidad y manejo de la organización (Peralta, 2017).

Todas las organizaciones son sistemas sociales en el que el personal posee funcionalidades diversas o funcionalidades en forma estructurada para cooperar con el desempeño de objetivos y el motivo de ser de una institución (De la Peña y Velázquez, 2018; Chacón y Rugel, 2018; García et al., 2018). A lo largo de un largo tiempo la gente ha visto el área de trabajo en forma social, en la cual siente necesidad de relacionarse para conseguir los objetivos de la institución. Hablamos de interrelaciones hacia las demás personas y el ambiente laboral cuando los individuos se ven forzados a agruparse entre ellos para lograr conseguir fines usuales (Rodríguez y Valls, 2016).

El clima laboral trasciende en el comportamiento y las motivaciones del trabajador de una institución. La composición social está conformada de personas que se

encuentran en ambientes difíciles y dinámicamente rápidos, trayendo consigo distintas acciones que están afectando el progreso de un sistema agrupado en sociedades; el resultado de esta interacción mutua se aprecia en el aire que se respira en la institución (Seguel, 2017).

Las magnitudes son apreciadas para conceptualizar de manera operacional al clima y son diversas, se ajustan a partir de la composición institucional y de las interacciones sociales, valoraciones en el trabajo y tipos de reacciones. No existe un acuerdo sobre la inclusión de las magnitudes, ni deducción sobre la mejor, la mayor relevancia es explicar que magnitudes se piensan (Hernández y Guevara, 2015).

Según estudios realizados por Litwin y Stringer (como se citó en Ascarza, 2017) y Koys y Decosttis (como se citó en Chiang, 2015), concluyen que el clima laboral presenta 5 dimensiones: Identidad, Estructura, Recompensa, Relaciones Interpersonales y Autonomía; estas permiten tener una respuesta a la institución de acuerdo a cada área de trabajo. A) Estructura: Aceptación de reglamentos, lineamientos, políticas y procesos de una institución. B) Recompensa: Nivel de aceptación de los trabajadores respecto a la bonificación o incentivo que se le otorga por su buen desempeño laboral. Método más usado en las instituciones. C) Relaciones Interpersonales: Aceptación y adecuación por parte de los compañeros de trabajo, adquiriendo una relación amable con sus jefes superiores y compañeros de trabajo. D) Identidad: Sentirte identificada con la empresa, cómo personal valioso y fundamental en el trabajo. Identificarse con los fines de la institución. E) Autonomía: Ser independiente y a la vez poder tomar decisiones con responsabilidad. Así ejecutar los trabajos propuestos cumpliendo metas u objetivos.

Para que una institución posea un buen clima laboral, es necesario realizar cambios permanentes además de la problemática. Estos cambios son realizados por expertos, personal eficiente así lograr un sistema sostenible y organizado. (Pintado, 2014)

La disposición del desenvolvimiento está relacionada a la responsabilidad confiada al trabajador, es por ello que las instituciones requieren trabajadores motivados, que interceden en forma activa en las tareas que desarrollan, con la

intención de ser premiados adecuadamente por sus contribuciones al incremento institucional (Matabanchay et al., 2018).

La satisfacción en el trabajo es determinada como la perspectiva del personal capacitado sobre la tarea que realiza, influye la percepción que viene del ambiente interno, como autoconocimiento y valores propios, y externo que es la apreciación de cómo lo observan los demás. Asimismo, los climas en empresas del área de salud tienen una alta relación con la satisfacción de los trabajadores y el cliente, por esa razón se debe estar al tanto de cómo favorecer la optimización del clima laboral, de esta forma conseguir la mejora.

El personal asistencial que labora en primer nivel de atención fomenta un compromiso con la entidad que se encuentre realizando sus tareas para que de esta forma originen la tranquilidad tanto para el familiar como para el paciente. En otras palabras, es imprescindible debido a que el usuario que tiene confianza en el encargado de su salud es participe en forma positiva para su pronta recuperación (Zamudio y Vera, 2013).

La satisfacción en el ámbito laboral tiene diversas definiciones, como la forma de interacción de los individuos en ciertas áreas laborales, la comunicación entre colegas, jefes y ajustarse a las normas determinadas por la compañía. Incluyen diversos recursos que participan en la interacción de los individuos con su zona laboral y otros colegas (Trenard, 2015)

La palabra satisfacción posee numerosa interacción con la postura que sostienen los trabajadores, por ello, el término de satisfacción nace de la interacción en medio de las tareas reales y las perspectivas que posee el trabajador (Sánchez y Sánchez, 2016)

Para Chiavenato (2009) hay 2 aspectos teóricos que intervienen en la satisfacción laboral, los aspectos intrínsecos determinados como propiedades innatas del trabajador como son el reconocimiento, compromiso, tareas y los aspectos extrínsecos de la institución como la normatividad, pagos y el trato entre el líder con sus colaboradores. Herzberg ofrece motivar a los trabajadores, enfatizando sus resultados y logros, cumplir responsabilidades, y contribuir a conformar oportunidades que les facilite el crecimiento profesional y personal. También, incentivarlos mediante bonos salariales (Carrillo et al., 2017).

Desde un criterio diferente, se describe como un conjunto de sensaciones favorecedoras y nocivas que los trabajadores piensan respecto al trabajo (Sánchez-Sellero, 2018), originando positivamente varios beneficios como una buena salud psicológica, incremento en la productividad, y efectos perjudiciales como el ausentismo, desmotivación, el grado de rotación, etcétera.

Temkin y Cruz (2018), menciona que la satisfacción en el ámbito laboral, ha mostrado su alcance en el ámbito corporativo, es útil gracias al avance de las teorías de las organizaciones, estas han progresado al pasar del tiempo. La satisfacción en el ámbito laboral, es un aspecto bastante fundamental institucional, es por esto que, el análisis y abordaje otorga la apreciación de los colaboradores de la empresa. Organizaciones con civilizaciones estratégicas, emprendedoras y con una perspectiva clara, permiten que el agrado del colaborador haciendo un logro en la organización (Álvarez et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

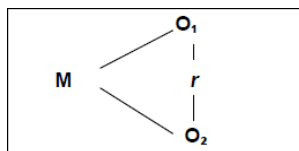
Tipo

Según su naturaleza fue aplicada ya que se hace en un ambiente real para responder a un problema planteado; además, por su nivel, es descriptivo correlacional, ya que se describen las variables y después se verificaron las correlaciones plasmadas para decidir cuál es el grado de agrupación entre ambas. Al mismo tiempo, presenta un enfoque cuantitativo porque se utiliza el análisis numérico para contrastar la hipótesis. (Hernández, Sampieri et al., 2014)

Diseño

El presente trabajo de investigación posee un diseño no experimental, ya que no hay manipulación de ninguna variable, solo se observan de la misma forma que se muestran en el entorno natural, sin producir ni una situación, para más adelante examinarlas. Asimismo, de corte transversal, dado que en el presente análisis se realiza en un único momento (Hernández, Sampieri et al., 2014)

En el esquema de diseño se aprecia lo siguiente:



Donde:

M: Personal asistencial de un hospital

O₁: Clima organizacional

O₂: Satisfacción laboral

r: Relación existente

3.2. Variables y operacionalización

Como parte de la operacionalización de las variables empleadas en el estudio, se consideró en primer lugar la variable 1: clima organizacional, de naturaleza cuantitativa, la cual fue medida a través de un cuestionario en escala ordinal considerando cuatro dimensiones; mientras que la segunda variable fue la satisfacción laboral también considerara una variable de naturaleza cuantitativa, media en escala ordinal y compuesta por dos dimensiones.

Cada una de estas variables, a continuación, se presentan con sus respectivas definiciones conceptuales y operacionales. Además, se consignaron sus dimensiones, contemplando más detalle en la Matriz de operacionalización y variables (Anexo 1)

Las variables de estudio son el clima organizacional con sus dimensiones y satisfacción laboral con sus dimensiones.

Variable 1. Clima Organizacional

Dimensiones:

- Identidad,
- Relaciones interpersonales,
- Estructura,
- Recompensa
- Autonomía.

Variable 2. Satisfacción laboral

Dimensiones:

- Factores intrínsecos
- Factores extrínsecos.

Las variables se operacionalizaron (Anexo 1)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

La población estuvo conformada por 49 personas, que laboran de forma asistencial en el Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, año 2021.

Criterios de inclusión:

- Personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.
- Personal asistencial del que laboran más de 1 año
- Personal de sexo femenino y masculino.
- Trabajadores dispuestos a participar.

Criterios de exclusión:

- Jefes de servicio
- Trabajadores que no deseen participar.

Muestreo

En la presente investigación se utilizó muestreo no probabilístico por conveniencia.

Unidad de análisis

Personal asistencial en el Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección. La cual es entendida como un método de recolección de información mediante preguntas con el fin de estandarizar los conceptos del problema identificado antes (López y Fachelli, 2015).

Instrumento

En esta investigación se usó como instrumento el cuestionario, de manera física, conteniendo ítems de cada dimensión a evaluar aplicados al personal antes mencionado.

Dicho cuestionario contiene 26 preguntas de la primera variable y 16 preguntas para la segunda variable usando la escala de Likert para sus respuestas. Se recolectó la información, se procesó en un cuadro de Excel para luego ser procesadas.

La primera variable estuvo compuesta por 5 dimensiones, identidad (5 ítems), relaciones interpersonales (7 ítems), estructura (5 ítems), recompensa (5 ítems) y autonomía (4 ítems).

Con los rangos Bueno (96 – 130), Regular (65 - 91), Malo (26 - 60)

La segunda variable estuvo compuesta por 2 dimensiones: factores intrínsecos y extrínsecos con 8 ítems respectivamente. Con los rangos Bueno (60– 81), Regular (38 - 59), Malo (16 - 37).

Validez y Confiabilidad

El instrumento fue realizado originalmente por el autor Quispe (2015) y adaptado por Ñique (2020) para ser aplicado en un hospital de Essalud en el contexto local, el cual presenta alto grado de validez y confiabilidad, siendo validado mediante juicio de expertos, por tres especialistas con grado de magíster [Mg. Joaquín Machaca Rojas; Mg. Simón Cama Flores y Mg. Henry Agreda Cerna], quienes brindaron la conformidad del mismo. Para comprobar la fiabilidad se usó el Alfa de Cronbach, obteniendo un índice de 0,894 en el primer cuestionario y 0,823 en el segundo de ellos, evidenciando así su alta confiabilidad (Anexo 3).

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre del instrumento	Cuestionario de Clima Laboral
Finalidad	Medir el nivel de clima organizacional
Autor original	Quispe Aquino, Norma (2015)
Adaptación	Ñique Miranda, María (2020)
Ámbito de aplicación	Trabajadores de un hospital
Tiempo de aplicación	15 minutos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0,894
Validez	Juicio de expertos

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral
Finalidad	Medir el nivel de satisfacción laboral
Autor original	Quispe Aquino, Norma (2015)
Adaptación	Ñique Miranda, María (2020)
Ámbito de aplicación	Trabajadores de un hospital
Tiempo de aplicación	20 minutos
Confiabilidad	Alfa de Cronbach = 0,823
Validez	Juicio de expertos

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se tuvo una reunión previa con el director Ejecutivo de la Red de Servicio de Salud en Trujillo (Anexo 2), así mismo se dio a conocer los fines de la investigación, los beneficios que se obtendrán con los resultados del estudio y los instrumentos que se utilizaron para medir cada variable, quien amablemente brindó la autorización para la ejecución de la investigación en el mencionado nosocomio, así también se coordinó la fecha y hora de aplicación. Luego, la encuesta fue aplicada de manera presencial al personal asistencial en la fecha 29 de noviembre del año 2021, basándose en las experiencias que han vivido en dicho año. Posteriormente, se recolectó la información para finalmente ser llevarla a una matriz de Excel para poder luego procesarlo en el programa SPSS. Así también, se separaron las variables con sus respectivas dimensiones para su análisis e interpretación.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al análisis de los datos, se procedió a ejecutar a nivel estadístico la base de datos obtenida. Es importante señalar que se usó la estadística descriptiva e inferencial mediante el análisis cuantitativo. La estadística descriptiva ayudó a identificar características de la población respecto a sus variables siendo representado a través de tablas de distribución de frecuencias y expresado en términos nominales y porcentuales.

Mientras que, a nivel inferencial, para el análisis bivariado, se empleó la prueba estadística paramétrica Chi cuadrado (X^2), con un nivel de significancia $\alpha= 0.05$, por lo que los valores menores a este margen de error fueron aceptados.

3.7. Aspectos éticos

El estudio tomó en cuenta y respeta los códigos éticos que hacen referencia y son consistentes con lo descrito en los principios de ética de Belmont (1979). De acuerdo al procedimiento ético, primero se respetó el aspecto de honestidad y transparencia, dado que se solicitó a la Unidad Ejecutora Territorial 06 la autorización para la ejecución de la tesis en el Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. Por otro lado, se consideró el aspecto de confidencialidad, respeto, integridad y autonomía de los participantes, por lo que no se exigió datos personales a los participantes. Así también, se respetó el principio de autonomía de los participantes, entregando la hoja del consentimiento informado a cada uno, especificando el nombre de la investigación, derechos del participante de ser partícipes de la investigación, objetivos, el tipo de instrumento utilizado, con el propósito de evitar incertidumbres que afecten el proceso de la investigación.

Finalmente, se consideró el respeto por la propiedad intelectual, citando a cada uno de los autores cuyo aporte fue mencionado en el presente documento, con el estilo de redacción APA en su séptima edición.

IV. RESULTADOS

Con fundamento a la información recabada se logra evidenciar la hipótesis formulada: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral es ratificada en los siguientes ítems.

Tabla 1.

Relación del clima organizacional dimensión estructura y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021

Estructura	Satisfacción Laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	15	30,6	4	8,2	1	2,0	20
Regular	7	14,3	6	12,2	11	22,4	24
Malo	0	0,0	1	2,0	4	8,2	5
Total	22	44,9	11	22,4	16	32,7	49

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,134	4	,002
Razón de verosimilitud	20,365	4	,000
Asociación lineal por lineal	16,489	1	,000
N de casos válidos	49		

En la tabla 1 se observa que el 30.6% (15) del personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, tienen un nivel bueno en su dimensión estructura del clima organizacional y un nivel alto en la satisfacción laboral; siguiendo en el orden el 22.4% (11) tienen un nivel regular en su dimensión estructura del clima organizacional y un nivel bajo en la satisfacción laboral, lo que significa que existe un determinado número del personal que desconoce de las políticas de la institución. Por otro lado, se muestra el análisis estadístico donde existe relación

significativa ($p < 0.05$) entre la dimensión estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

Tabla 2.

Relación del clima organizacional dimensión autonomía y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021

Autonomía	Satisfacción Laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	N	%	n	%	n	%	
Bueno	16	32,7	3	6,1	0	0,0	19
Regular	6	12,2	7	14,3	8	16,3	21
Malo	0	0,0	1	2,0	8	16,3	9
Total	22	44,9	11	22,4	16	32,7	49

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,938	4	,000
Razón de verosimilitud	35,208	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,738	1	,000
N de casos válidos	49		

Nota. Se evidencia una relación significativa dado el valor de la significancia

En la tabla 2 se observa que el 32.7 (16) del personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, tienen un nivel bueno en la dimensión autonomía del clima organizacional y un nivel alto en la satisfacción laboral; mientras que el 16.3% (8) tienen un nivel malo en la dimensión autonomía del clima organizacional y un nivel bajo en la satisfacción laboral, esto quiere decir que existe personal que si tiene autonomía en momentos determinados donde la toma de decisiones juega un rol importante. Además, se muestra la tabla de significancia donde muestra que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$) entre clima organizacional

dimensión autonomía y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

Tabla 3.

Relación del clima organizacional dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021

Relaciones Interpersonales	Satisfacción Laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	7	14,3	1	2,0	0	0,0	8
Regular	15	30,6	10	20,4	10	20,4	35
Malo	0	0,0	0	0,0	6	12,2	6
Total	22	44,9	11	22,4	16	32,7	49

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,369	4	,001
Razón de verosimilitud	22,358	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,056	1	,000
N de casos válidos	49		

Nota. Se evidencia una relación significativa dado el valor de la significancia

En la tabla 3 se observa que el 30.6 (15) del personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, tienen un nivel regular en la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y un nivel alto en la satisfacción laboral; mientras que el 20.4% (10) tienen un nivel regular en clima organizacional dimensión relaciones interpersonales y un nivel bajo en la satisfacción laboral. Lo cual quiere decir que existe una moderada cantidad de personal que percibe que no hay buenas relaciones interpersonales en la institución. Además, se muestra que existe una

relación significativa ($p < 0.05$) entre en la dimensión relaciones interpersonales del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

Tabla 4.

Relación del clima organizacional dimensión recompensa y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021

Recompensa	Satisfacción Laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	4	8,2	4	8,2	0	0,0	8
Regular	15	30,6	4	8,2	1	2,0	20
Malo	3	6,1	3	6,1	15	30,6	21
Total	22	44,9	11	22,4	16	32,7	49

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	28,813	4	,000
Razón de verosimilitud	31,883	4	,000
Asociación lineal por lineal	15,601	1	,000
N de casos válidos	49		

Nota. Se evidencia una relación significativa dado el valor de la significancia

En la tabla 4 se observa que el 30.6 (15) del personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, tienen un nivel regular en la dimensión recompensa del clima organizacional y un nivel alto en la satisfacción laboral; mientras que el 30.6% (15) tienen un nivel malo en la dimensión recompensa del clima organizacional y un nivel bajo en la satisfacción laboral. Esto significa que aún existe personal que piensa que su trabajo no es valorado por las jefaturas o encargados de área. Asimismo, se muestra que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$)

entre la dimensión recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

Tabla 5.

Relación del clima organizacional dimensión identidad y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.2021

Identidad	Satisfacción Laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	22	44,9	6	12,2	1	2,0	29
Regular	0	0,0	4	8,2	2	4,1	6
Malo	0	0,0	1	2,0	13	26,5	14
Total	22	44,9	11	22,4	16	32,7	49

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,015	4	,000
Razón de verosimilitud	51,277	4	,000
Asociación lineal por lineal	34,692	1	,000
N de casos válidos	49		

Nota. Se evidencia una relación significativa dado el valor de la significancia

En la tabla 5 se observa que el 44.9 (22) del personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, tienen un nivel bueno en la dimensión identidad del clima organizacional y un nivel alto en la satisfacción laboral; mientras que el 26.5% (13) tienen un nivel malo en la dimensión identidad del clima organizacional y un nivel bajo en la satisfacción laboral. Esto refleja que la mayoría del personal si se identifica que con su institución. Así también, se muestra que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$) la dimensión identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

Tabla 6.

Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca. 2021

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral						Total
	Alto		Medio		Bajo		
	n	%	n	%	n	%	
Bueno	17	34,7	4	8,2	0	0,0	21
Regular	5	10,2	5	10,2	0	0,0	10
Malo	0	0,0	2	4,1	16	32,7	18
Total	22	44,9	11	22,4	16	32,7	49

Nota. Datos recolectados por la responsable del trabajo de investigación

Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	46,295	4	,000
Razón de verosimilitud	57,045	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,337	1	,000
N de casos válidos	49		

Nota. Se evidencia una relación significativa dado el valor de la significancia

En la tabla 6 se observa que el 34.7 (17) del personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, tienen un nivel bueno en clima organizacional y un nivel alto en la satisfacción laboral; mientras que el 32.7% (16) tienen un nivel malo en clima organizacional y un nivel bajo en la satisfacción laboral. Mientras que la prueba estadística muestra que existe relación altamente significativa ($p < 0.01$) entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca.

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se planteó como principal finalidad establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021, por lo cual se consideraron cinco objetivos específicos para demostrar dicha relación también con cada una de sus dimensiones; estructura, autonomía, recompensa e identidad.

De acuerdo con los resultados generales obtenidos se obtuvo a nivel inferencial una significancia de 0,000 (menor a 0,01), aceptando de esta manera la hipótesis de investigación, la cual establece que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial del mencionado hospital, en base a sus experiencias del año 2021, aplicándose una encuesta física, donde se determina que la relación que guardan ambas variables es positiva. Así también, a nivel descriptivo, en función de las variables integradas, se identificó que el 34.7 % del personal asistencial, tienen un nivel bueno en clima organizacional y un nivel alto en la satisfacción laboral; mientras que el 32.7% tienen un nivel malo en clima organizacional y un nivel bajo en la satisfacción laboral. Estos resultados concuerdan con los aportes teóricos en cuanto a las interrelaciones humanas (Pulido, et al., 2019; Plaza, 2018; Jurado, 2018), en el que se manifiesta que la satisfacción del colaborador está en correspondencia con el medio ambiente o la correlación interpersonal que componen el sistema el que se desenvuelve.

Asimismo, los climas en empresas del área de salud tienen una alta relación con la satisfacción de los trabajadores y el cliente, por esa razón se debe estar al tanto de cómo favorecer la optimización del clima laboral, de esta forma conseguir la mejora. Siendo un resultado semejante al encontrado en la investigación de Ñique (2019), quien realizó un trabajo de investigación en la ciudad de Trujillo, donde coincide que el grado del clima organizacional del personal de salud tiene una asociación positiva moderada con el grado de la satisfacción laboral del personal de salud, demostrando que hay una correlación positiva media como parte de los resultados, con valores menor a 0,05 a nivel inferencial y presentando un resultado positivo medio, definido por 5 magnitudes; la magnitud composición expone que existe una interacción positiva bastante alta, en relación a interrelaciones personales.

De la misma forma Altamirano et al. (2018), quien también planteó un propósito similar al determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un nosocomio de Huaral, concluye que realmente existe relación entre ambas variables y que el desempeño laboral de las personas que trabajan dentro del Hospital de Chancay es significativa, dado que también obtuvo en sus resultados cuantitativos una significancia de 0,000 mediante la prueba Chi cuadrada de Pearson.

Mientras que, la relación a nivel de las dimensiones estudiadas, en la primera evaluación se obtuvo un resultado positivo; determinada por 5 dimensiones; para empezar en la tabla 1 se manifiesta que existe una relación significativa ($p < 0.05$) entre el clima organizacional en su dimensión estructura y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, un 30.6% indica que tiene un buen clima organizacional y un nivel alto de satisfacción laboral.

Por otra parte, Quintana (2020) quien también muestra una tendencia positiva muy alta en relación a la variable clima organizacional, significando que los reglamentos, políticas y responsabilidades asignadas intervienen claramente en una satisfacción laboral positiva para el personal de salud, de igual forma coinciden con Simón Mendoza (2017), quienes define este aspecto como el grado de conocimiento de los empleados sobre las políticas y lineamientos organizacionales en la operación del día a día, y concluye con las mismas tendencias positivas en este aspecto en cuanto a la satisfacción laboral.

Así también, concuerdan con los resultados obtenidos por Pedraza (2018), en cuanto al contexto internacional, llevada a cabo en México, quien utilizó de igual manera una escala de Clima Organizacional y la escala de Satisfacción Laboral, obteniendo como resultados que el 60% de los empleados encontró que el ambiente organizacional era pacífico y el 67% dijo estar satisfecho con su trabajo. No obstante, en el aspecto inferencial se encontró una relación significativa positiva y moderada entre identidad, ambiente de apoyo emocional y satisfacción laboral, concluyendo en una concurrencia significativa entre el entorno organizacional y la satisfacción laboral ($r = 0,6$).

Con respecto al clima organizacional en la dimensión autonomía existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$), donde se evidencia una fuerte relación entre con

la satisfacción laboral, donde se observa que el 32.7% del personal asistencial tienen un nivel bueno en el clima organizacional dimensión autonomía y un nivel alto en la satisfacción laboral estos resultados se pueden corroborar con Quispe (2015) donde el obtiene en sus resultados una correlación positiva y así mismo da a entender en su tesis publicada que esta dimensión consiste en la proactividad y las realizaciones individuales de los logros que los trabajadores expresen, por otra parte (Zamudio y Vera,2015) en su trabajo de investigación donde se evidencia otro punto de la dimensión autonomía encontrándose un porcentaje alto de personal que menciona el sentirse responsable del trabajo que viene realizando Tituaña (2015) señala que dado que los factores intrínsecos tienen mayor peso en el grado de satisfacción laboral del personal de salud, tanto en las instituciones públicas como privadas, la aplicación práctica de los resultados conlleva a que los jefes inmediatos de los mismos deben dar una mayor autonomía al personal en el momento de realizar su tratamiento con los usuarios del servicio, además de reconocerlos por el trabajo bien hecho y de prestar una mayor atención a las sugerencias de los mismo.

Así también, al igual que Montoya et al. (2017) en Chile, se determinó que la relación entre la satisfacción y el entorno de una institución, obteniendo como resultados mostraron que el 92,1% de los participantes está satisfecho y el 73,5% piensa que el clima organizacional es alto, encontrando una relación significativa entre ambiente organizacional, autonomía ($r=0.385$); fuerza adhesiva ($r=0,27$); comunicación ($r=0,61$); apoyo ($r=0,98$); reconocimiento ($r=0.381$); innovación ($r=0,10$) y satisfacción laboral de los empleados de la organización, lo que indica que cada uno de los factores descritos tiene un impacto favorable en la satisfacción laboral. La conclusión del estudio mostró una relación significativa entre el ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los participantes ($r=0,87$).

Por otro lado, en la dimensión de relaciones interpersonales existe una relación significativa ($p<0.05$) y se observa que el 30.6% del personal asistencial tienen un nivel regular en el clima organizacional dimensión relaciones interpersonales y un nivel alto en satisfacción laboral, similar a los resultados encontrado en Zapata y Juárez (2018) donde menciona que la dimensión de relaciones interpersonales presentó tendencia positiva muy alta, significando que el trato adecuado a

superiores, ambiente de trabajo y el apoyo entre compañeros interviene de manera positiva muy alta en relación a la satisfacción laboral. Por tal motivo, las organizaciones deben poner más énfasis en el análisis de las relaciones en los diferentes niveles y vínculos establecidos, así mismo encontramos a Quimis (2017), con su trabajo de investigación “Satisfacción laboral de enfermeros en el Hospital Dr. Gustavo Domínguez de la Provincia de Santo Domingo de los Tsóilas”, buscó establecer el nivel de satisfacción de los anfitriones de enfermería; enfoque cuantitativo, transversal, descriptivo, población universal de 120 huéspedes; los resultados muestran una asociación significativa en la relación interpersonal y la satisfacción laboral, en contraste con el presente enfoque. De igual manera, se complementan con la referencia de Chamán (2017), quien obtuvo como resultados que el ambiente de la organización estudiada es promedio en 68.8% y el nivel de satisfacción laboral es alto en 25.7%, el promedio es 37.1% y 37.1% respectivamente; mientras que, a nivel inferencial se obtuvo un valor menor a 0,05 y un coeficiente de correlación alto de 0,828, aceptando la relación existente entre las variables y sus dimensiones.

En la dimensión recompensa en relación a la satisfacción laboral volvemos a ver una relación altamente significativa ($p < 0.01$), este lazo fuerte que se forma entre ambos se ve reflejado en el 30.6% del personal asistencial que tienen un nivel regular en la dimensión recompensa del clima organizacional y un nivel alto en satisfacción laboral, mientras que existe un 30.6% que tiene un nivel malo en esta dimensión y un nivel bajo en satisfacción laboral, nos podemos dar cuenta que si las recompensas fueran justas de acuerdo a las labores que desempeñadas, se desarrollará una mayor satisfacción laboral y los trabajadores se sentirán motivados por los incentivos en correspondencia al trabajo que ejecutan, mientras que Chávez y Ríos (2017) en su trabajo de investigación encuentran una tendencia positiva alta, además Cartagena (2019) en un estudio de investigación realizado en el hospital Edgardo Rebagliati Martins Essalud, encuentra resultados que existe relación significativa entre clima laboral y los beneficios remunerativos de la satisfacción laboral alcanzando un nivel alto en esta dimensión recompensa, esto se debe a que en la institución de Essalud se perciben ingresos propios, a diferencia de Minsa, esto hace que se les brinde mayores beneficios e incentivos económicos que lastimosamente no se observa en MINSA, donde en muchos casos

el aguinaldo de un personal de salud no equivale ni al 10 % de lo que percibe de ingresos, mientras que en Essalud obtienen un salario al 100%.

Continuando encontramos la relación de clima organizacional dimensión identidad con una relación altamente significativa ($p < 0.01$), se observó que el 44.9% del personal asistencial tienen un nivel bueno en la dimensión identidad con respecto a la satisfacción laboral encontrándose en un nivel alto, esto nos quiere decir que si los trabajadores son valorados de acuerdo a la contribución al éxito de sus logros dentro de la organización se sentirán satisfechos laboralmente y comparando con el trabajo de investigación de Mendoza y Placencia (2017) encontramos resultados similares ya que encuentran una correlación positiva además hace énfasis al sentimiento dentro de la organización que se demuestra compartiendo los objetivos generales, mientras que Carrillo et al. (2017) propuesto que los mecanismos básicos de las entidades son: identificación y diferenciación. La identificación nos dará la seguridad de saber quiénes somos y la distinción evitará confundirnos con los demás. Para deducir estos mecanismos, se basaron en los estudios de diferencias que cuando una persona tuviera que estimar, por ejemplo, la distancia entre ellos y otra persona, la estimaría calculada más o menos en función de su punto de vista de referencia para esa persona. Cabe mencionar lo que Juárez (2017) en su trabajo de investigación señala que conocer el clima organizacional y la satisfacción laboral es importante para conocer la conducta del personal que trabaja en una organización de salud, debido a que la habituación al medio gremial afecta en el rendimiento e influye en la relación entre los diferentes trabajadores con diversas funcionalidades y es un elemento clave para ayudar a la calidad de atención en el servicio de salud otorgado al derechohabiente. Por consiguiente, en el estudio realizado por Rivera (2016) se planteó también como principal propósito establecer la relación entre las variables en estudio, en la ciudad de Lima, obteniendo como resultados cuantitativos que un 70% se inclina hacia el clima organizacional, contando como punto base 168.73 en la escala de 250. Además, de aquellas personas los que se encontraron satisfechos fueron una escala de 180p, siendo este un valor de 112.67. Mientras que, a nivel inferencial, se obtuvo de manera similar un p-valor de 0,012 (menor a 0,05), llegando a la conclusión que, si hay relación entre ambas variables, al igual que a nivel de sus dimensiones.

La realización de nuevos estudios en instituciones de salud sobre las características estructurales parece ser una medida recomendada. Puede ser necesario confirmar los resultados actuales con nueva evidencia, ya que es una extensión de los estudios a futuros factores que no fueron incluidos aquí, como la diferencia entre damas y varones o entre diferentes grupos etarios y antigüedades en la institución. De manera similar, parece apropiado comparar los resultados actuales con los resultados que se pueden encontrar para instituciones con características similares, tanto en términos de tamaño como de tipo de sector salud (Temkin y Cruz ,2018). Comprobando que el clima laboral trasciende en el comportamiento y las motivaciones del trabajador de una institución. La composición social está conformada de personas que se encuentran en ambientes difíciles y dinámicamente rápidos, trayendo consigo distintas acciones que están afectando el progreso de un sistema agrupado en sociedades; el resultado de esta interacción mutua se aprecia en el aire que se respira en la institución (Seguel, 2017). Y que, la disposición del desenvolvimiento está relacionada a la responsabilidad confiada al trabajador, es por ello que las instituciones requieren trabajadores motivados, que interceden en forma activa en las tareas que desarrollan, con la intención de ser premiados adecuadamente por sus contribuciones.

Ante ello, los resultados recabados en este estudio pueden servir de guía para los gestores y directores de establecimientos sanitarios que necesiten centrar sus esfuerzos en el seguimiento y mejora continua. Se analiza cada aspecto del entorno organizacional muestra que, en general influyen en la satisfacción de sus empleados, lo que puede conducir a una mayor productividad y un mejor servicio a los pacientes.

VI. CONCLUSIONES

1. A nivel general, el estudio demuestra que existe una relación significativa entre el clima organización y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca , dado que se obtuvo un valor de 0,000, por lo que, a mejor clima organizacional mayor será la satisfacción laboral.
2. La dimensión estructura del clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral ($p < 0,05$).
3. La dimensión autonomía del clima organizacional tiene una relación altamente significativa segunda variable de estudio ($p < 0,05$)
4. La dimensión relación interpersonales del clima organizacional tiene relación significativa con la satisfacción laboral ($p < 0,05$).
5. La dimensión recompensa del clima organizacional, tiene una relación altamente significativa con la satisfacción laboral ($p < 0,05$).
6. La dimensión identidad del clima organizacional tiene una relación altamente significativa con la satisfacción laboral ($p < 0,05$).

VII. RECOMENDACIONES

A la directora del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca:

Se recomienda la realización de capacitaciones periódicas con el personal asistencial, considerando temas como el coaching con la finalidad de afianzar más las relaciones interpersonales existentes.

Por otro lado, se recomienda contar con un equipo de trabajo enfocado al mejoramiento de políticas determinados por la institución y que ellos puedan dar a conocer al personal de una manera didáctica con el fin de que cada uno conozca de ello y se sientan comprometidos.

A la jefatura del área de recurso humano

Se recomienda implementar estrategias de motivación al personal asistencial realizando reconocimientos a la labor que realiza dentro de la institución, por ejemplo, memorándum de felicitaciones, agradecimiento a su destacada labor y poder hacerlos efectivos con alguna retribución de turnos adicionales a ello hacer pública la imagen del personal destacado del mes en el periódico mural de la institución, desde ya esto generaría una gran satisfacción en los integrantes de la institución.

A las jefaturas de cada servicio del Hospital

Se incita a cumplir de manera concreta y clara la misión y visión de cada servicio del hospital considerando la integridad del personal de salud, también se les invita a que se puedan realizar propuestas de mejoras continuas en base a la situación actual del nosocomio.

A futuros investigadores

Se recomienda realizar estudios periódicos de nivel comparativo entre hospitales del mismo nivel, sobre el tema estudiado en Trujillo y con otras ciudades, para conocer la situación actual en cuanto a su clima organizacional y la satisfacción del personal, así como alguna posible asociación entre dichas variables.

REFERENCIAS

- Altamirano, M., Gálvez, M., y Inche, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del hospital de Chancay, Huaral, Lima 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4075>
- Alvarenga, E., Oliveira, P., Pinheiro, H., y Carneiro, V. (2018). Working conditions of the Family Health Teams in Pará. *Revista do NUFEN*, 10(1), 58-72. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?pid=S2175-25912018000100005&script=sci_abstract&lng=es
- Álvarez, L., López, L., y Silva, N. (2019). Job satisfaction in a human care organization in the Guayaquil Bay. *PODIUM*, 35(1), 87-96. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7291237>
- Ascarza, K. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6054?show=full>
- Bravo, E., Perales, A., Sánchez, E., Barahona, L., Oliveros, M., Mendoza, A., y Orellana, I. (2018). Conducta y personalidad disociales en estudiantes de medicina: implicancias para la educación médica peruana. *Anales de la Facultad de Medicina*, 79(3), 238-243. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832018000300009&script=sci_arttext
- Bravo, M., y Cárdenas, D. (2005). *Relación entre el Clima Organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de Asesoría* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio institucional. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7770.pdf>

- Carrillo, M., Guevara, M., y Varela, J. (2017). Clima organizacional en instituciones de Salud de Guanajuato. *Revista Multidisciplinaria de Avances de Investigación*, 3(1), 54-65.
<http://www.remai.ipn.mx/index.php/REMAI/article/view/31>
- Castillo, G. (2015). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de las Enfermeras del Centro de Salud La Libertad –Huancayo 2014* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/1067>
- Chacón, J., y Rugel, S. (2018). Review article. Theories, models and quality management systems. *Revista espacios*, 39(50), 1-9.
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Chamán, Q. (2018). *Clima Organizacional y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de la División Médico Legal II Piura – 2014* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7592>
- Chávez, S., y Ríos, L. (2015). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray – Trujillo, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Alicia Concytec.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UPAO_49c3f6b1b7e7b01ede381cfddea73deb
- Chiang, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum*, 23(2), 66-85.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mc Graw Hill .
- De la Peña, G., y Velázquez, R. (2018). Some reflections on the general theory of systems and the systemic approach in scientific investigations. *Revista Cubana de Educación Superior*, 37(2), 31-44.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142018000200003&script=sci_arttext&tIng=en

- García, M., Bermúdez, G., Li, Z., y Parra, F. (2018). Brand management model: a theoretical approach based on general systems theory. *Esic Market Economics and Business Journal*, 49(1), 93-117. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6410235>
- Guzmán, F. (2017). Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, Bogotá, Colombia. *Avances en Enfermería*, 32(2), 217-227. <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
- Hanoun, S., y Nahavandi, S. (2018). Current and future methodologies of after-action review in simulation-based training. *Annual IEEE International Systems Conference*, 1-6. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8369516>
- Hernández, M., y Guevara–Sanginés , M. (2015). Clima Organizacional en Instituciones de Salud del Estado de Guanajuato. *Jóvenes en la Ciencia Revista de Divulgación Científica*, 1(2), 12-31. <https://www.jovenesenlaciencia.ugto.mx/index.php/jovenesenlaciencia/articulo/view/318>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista-Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.
- Hernández, Y. G., García, M. D. M., López, M. I. R., & Fragoso, G. G. (2016). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*, (1), 26-42.
- Infobae. (2019). Clima laboral: según una encuesta, el 54% de las personas no se siente cómoda en el trabajo. <https://www.infobae.com/tendencias/talento-y-liderazgo/2019/04/25/clima-laboral-segun-una-encuesta-el-54-de-las-personas-afirma-que-no-se-siente-comoda-en-el-trabajo/>
- Info Capital Humano. (2018). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

- Jurado, C. (2018). Authority. Conceptual derivations in management theories. *Cuadernos de Administración*, 31(56), 81-104. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922018000100081
- Koys, D., y Decosttis, T. (1991). *Inductive Measures of Psychological Climate*. SIRC
- Litwin, G., y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Harvard
- López, P., y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Editorial UAB.
- Matabanchay, Y., Martínez, M., Rivera, M., y Gutiérrez, G. (2018). Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. *Ciencia Administrativa*, 1, 26-42. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/04CA201601.pdf>
- Mendoza, A. (2019). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD- Minister*, 26, 5-15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Mendoza, N. y Plascencia, M. (2020). Level of satisfaction in patients of the ophthalmology service of a level II hospital in the years 2014 and 2018, and its relationship with overall quality. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172020000100019&script=sci_arttext
- Ministerio de Salud. (2015). Resolución Ministerial No 626-2015/MINSA. Pub. 626. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/193605-626-2015-minsa>
- Montoya, A. (2017). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: Caso PTS Perú 2015* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional. <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7490>
- Ñique Miranda, M. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del*

personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivos-Hospital Essalud Trujillo–2019 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47472>

Organización Internacional del Trabajo (2019). *Para el 40% de empleados tener un buen ambiente laboral es lo más relevante*. Índice de Medición de Empleados y Empleadas. <https://www.equipostrytalento.com/noticias/2018/07/18/para-el-40-de-empleados-tener-un-buen-ambiente-laboral-es-lo-mas-relevante>

Pablos-González, M., & Cubo-Delgado, S. (2015). Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. *Medicina y seguridad del trabajo*, 61(239), 195-206.

Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista De Investigación* 15 (1), 90-101. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6700989.pdf>

Pintado, E. (2014). *Comportamiento organizacional: Gerencia y liderazgo del talento humano*. Editorial Pintado.

Plaza, S. R. (2018). Quality human relations as a context for health and freedom. *Revista de fomento social*, 289, 43-63. <https://archivoteologicogranadino.uloyola.es/rfs/article/view/1434>

Pulido-Garzón, A., Guerrero-Julio, M., y Celis-Patiño, Y. (2019). Impact of human relations on the competitiveness of associations. *Revista UIS Ingenierías*, 18(1), 61-71. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5537/553762463006/553762463006.pdf>

Puma, L. y Arroyo, C. (2018). Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario “Cecilio Ruíz de Zárate” Provincia de Cienfuegos – Cuba. *Revista de Educación Médica del Centro*, 1(1), 1-7. <http://www.revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/15/37>

Quintana, A., y Morales, C. (2019). *Satisfacción laboral y clima organizacional del personal del área de dermatología en laboratorios Crespal La Paz* [Tesis de doctorado, Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio institucional. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/22999>

- Quispe Aquino, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac Andahuaylas*, 2015 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/244>
- Rivera, R. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital "Félix Mayorca Soto" de Tarma*, 2015, Lima, Perú [Tesis de posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio institucional. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5287?show=full>
- Robledo, H. (2017). *Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud*. Ecoe Ediciones.
- Rodríguez, M., y Valls, S. (2016) Determinación del perfil de enfermería en las unidades de cuidados intensivos cardiológicos según sus competencias. *Enfermería en cardiología*, 57(3), 51-58. https://www.enfermeriaencardiologia.com/wp-content/uploads/57_06.p
- Sánchez , M., y Sánchez, P. (2016). Factores determinantes de la satisfacción laboral en España antes y durante la crisis de 2008. *Intangible Capital*, 12(5), 1192-1220. <http://www.redalyc.org/html/549/54948501002/>
- Sánchez-Sellero, M.. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: Estudio en España y hallazgos en otros países. *Ciencia y tecnología*, 20(4), 641-660. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-221X2018000400641
- Seguel, F., Valenzuela, S., y Sanhueza, O. (2015). El trabajo del profesional de enfermería: Revisión de la literatura. *Ciencia y Enfermería*, 21(2), 11-20. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532015000200002>
- Simón, N. (2017). *Clima Institucional y satisfacción laboral en la Institución Educativa Particular Diocesana San José Obrero – Chimbote* [Tesis de

posgrado, Universidad San Pedro]. Repositorio institucional.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6428>

Temkin, B., y Cruz, J. (2018). Las dimensiones de la actividad laboral y la satisfacción con el trabajo y con la vida: el caso de México. *Estudios Sociológicos*, 36(108), 507-538.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-64422018000300507

Tituaña, L. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal UCE, Quito, Ecuador*. [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Ecuador]. Repositorio institucional.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11396>

Trenard, A. (2015). *Satisfacción Laboral*.
<https://bienestarlaboraloutsourcing.wordpress.com/2015/07/21/satisfaccion-laboral/>

Vásquez, J. G., López, R. R., Ayay, N. T. T., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1157-1170.

Vitak, J., Shilton, K., & Ashktorab, Z. (2016, February). Beyond the Belmont principles: Ethical challenges, practices, and beliefs in the online data research community. In *Proceedings of the 19th ACM conference on computer-supported cooperative work & social computing* (pp. 941-953).

Zamudio, M., y Vera, M. (2013). Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social. *Instituto de Previsión Social*, 11(2), 41-54. <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>

Zapata, N., y Juárez, R. (2018). Factores institucionales y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital María Auxiliadora en Lima. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 9(2), 47-53.
<https://doi.org/10.17162/rccs.v9i2.654>

ANEXOS

ANEXO 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Es el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes (Chiang 2015).	Esta variable fue medida mediante un cuestionario en escala ordinal el cual comprende cinco dimensiones: estructura, autonomía, relaciones interpersonales, recompensa e identidad.	Estructura	*Políticas y reglamentos vigentes. *Nivel de conocimiento de sus funciones de los trabajadores. *Metas de la organización *Procedimientos establecidos.	Ordinal
			Autonomía	*Iniciativas de los trabajadores. *Nivel de responsabilidad de los trabajadores.	
			Relaciones interpersonales	*Trabajo en equipo. *Confianza. *Solidaridad entre compañeros de trabajo.	
			Recompensa	*Capacitaciones de la empresa a sus trabajadores. *Reconocimiento a los trabajadores.	

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> *Propuestas y sugerencias de los trabajadores. *Logro de objetivos. *Nivel de comodidad de los trabajadores. 	
SATISFACCIÓN LABORAL	Son un conjunto de sensaciones favorecedoras y nocivas que los trabajadores piensan respecto al trabajo (Sánchez-Sellero, 2018).	Esta variable fue medida a través de un cuestionario en escala ordinal tipo Likert, comprendida en dos dimensiones: factores extrínsecos y factores intrínsecos.	Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> *Salario. *Trabajo equitativo. *Distribución física del área de trabajo. *Cooperación entre compañeros de trabajo. 	Ordinal
			Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> *Reconocimientos. *Oportunidades de ascenso. *Libertad para realizar sus funciones. *Valor del esfuerzo. *Libertad del método de trabajo. 	

ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Marque con una "X" en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes:

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

Variable 1. CLIMA ORGANIZACIONAL					
N°	ÍTEMS	1	2	3	4 5
DIMENSIÓN: Estructura					
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?	1	2	3	4 5
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	1	2	3	4 5
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?	1	2	3	4 5
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?	1	2	3	4 5
5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?	1	2	3	4 5
DIMENSIÓN: Autonomía					
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?	1	2	3	4 5
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?	1	2	3	4 5
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	1	2	3	4 5
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	1	2	3	4 5
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales					
10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?	1	2	3	4 5
11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?	1	2	3	4 5
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?	1	2	3	4 5
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?	1	2	3	4 5

14	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?	1	2	3	4	5
16	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Recompensa						
17	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado cómo debería de ser?	1	2	3	4	5
20	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	1	2	3	4	5
21	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Identidad						
22	¿Se siente parte de esta institución?	1	2	3	4	5
23	¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?	1	2	3	4	5
24	¿Considera importante su contribución en esta institución?	1	2	3	4	5
25	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
26	¿Disfruta usted trabajar en la institución?	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Marque con una "X" en los espacios que están numerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes:

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

Variable 2. SATISFACCIÓN LABORAL						
N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Factores extrínsecos						
1	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?	1	2	3	4	5
3	¿Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
4	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4	5
5	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	1	2	3	4	5
6	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?	1	2	3	4	5
7	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	1	2	3	4	5
8	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Factores intrínsecos						
9	¿Se siente satisfecho con su trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?	1	2	3	4	5
13	¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?	1	2	3	4	5
14	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	1	2	3	4	5
15	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	1	2	3	4	5
16	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?	1	2	3	4	5

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3. Consentimiento informado

FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DE LA INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIONES GENERALES:

Estimado(a), el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca de clima organizacional y satisfacción laboral en la institución que usted trabaja. Tome en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial. Le pedimos por favor responda todos los ítems con sinceridad. Llene primero los datos generales, posteriormente lea con atención y conteste todas las preguntas marcando con un (X) en un solo recuadro. Se le agradece por su tiempo brindado. Si tiene alguna duda consultar al responsable del presente cuestionario.

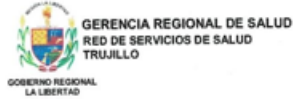
DATOS GENERALES:

- 1.1. Género:
 - a) Femenino () Masculino ()
- 1.2. Edad:
 - a) Menos de 25 años ()
 - b) de 26 a 35 años ()
 - c) de 36 a 45 años ()
 - d) de 46 a más ()
- 1.3. Tiempo de servicio:
- 1.4. Nivel de estudios:
 - a) Secundaria completa
 - b) Técnico.
 - c) Bachiller.
 - d) Profesional.
 - e) Otros Especifique:
- 1.5. ¿Cargo que ocupa en la Institución?:

EXPRESIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Acepto participar del estudio No acepto participar del estudio

ANEXO 4. Permiso de la institución



CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA PARA APLICACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

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

HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N°12712-21, la Sra. **MARIANELLA DEL PILAR ATOCHE AZABACHE** con DNI **N°47784615** alumna de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; solicita autorización para que apliquen el proyecto de investigación titulado "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL HOSPITAL DISTRITAL WALTER CRUZ VILCA 2021**"; En amparo la Resolución Jefatural N°2876-A-2021-UCV-VA-EPG-SL01/J Aprueba el Proyecto de Investigación. Visto El Comité de Investigación de la Red Trujillo **APRUEBA y AUTORIZA** su ejecución en el **HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA**.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto se aplique las exigencias éticas y **previo consentimiento informado**; El jefe del **HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA** de la micro Red de Moche, brindar las facilidades para aplicar el proyecto de investigación. Y; la investigadora, alcanzar al correo electrónico **bdavalosalvarado@gmail.com**. El **Proyecto de investigación** y el **Informe de los resultados de la investigación para su socialización correspondiente**.

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

TRUJILLO, 22 DE NOVIEMBRE DEL 2021

"Justicia por la Prosperidad"

Esquina de las Turquesas Nº 390 y las Gemas Nº 380 - Urb. Santa Inés, teléfonos:- Telefax: 293955 (Administración)

ANEXO 6. Base de datos

Encuesta	CLIMA ORGANIZACIONAL																SATISFACCIÓN LABORAL																												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42			
1	3	4	4	4	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	1	1	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	
3	2	3	2	3	4	1	2	5	3	3	4	4	4	3	1	2	5	1	2	1	2	3	2	4	3	4	3	1	1	1	2	2	4	4	3	4	2	5	1	2	5	3	4	4	4
4	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	2	4	3	3	1	3	1	1	1	1	1	3	2	5	4	5	2	1	1	2	3	2	2	5	3	5	1	3	1	1	2	3	4	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4
6	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	1	2	5	1	5	5	5	5	4	4	4	2	5	2	5	5	5	3	5	1	2	4	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	1	1	4	2	4	4	5	3	5	1	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	1	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3	1	3	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	4	4	3	3	3	3	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	4	4	4
9	2	3	2	3	2	4	1	1	1	3	4	4	3	3	1	3	1	1	2	1	1	4	2	1	4	1	2	1	3	1	2	2	4	1	3	4	2	1	1	2	2	3	4	4	4
10	2	2	3	1	4	3	3	1	3	2	2	3	4	3	1	1	3	2	2	1	1	4	3	1	3	1	4	1	3	2	3	2	5	1	3	1	1	3	1	1	2	3	4	4	4
11	1	1	1	2	5	2	4	3	3	3	4	4	3	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	3	4	5	2	1	2	4	3	1	1	1	1	4	1	1	3	3	3	4	4	4	4
12	4	1	1	1	1	1	4	1	4	4	3	3	2	3	1	2	1	2	4	1	1	4	1	1	3	1	3	4	1	1	4	2	1	1	1	1	4	3	1	3	3	4	4	4	4
13	4	3	4	1	3	1	3	3	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	3	1	4	4	1	2	3	3	4	1	1	1	3	1	1	3	3	1	4	4	4
14	4	5	4	1	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	4	3	2	1	2	4	1	1	1	4	1	1	3	3	1	4	4	4
15	5	4	5	1	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	3	3	1	3	3	4	1	1	3	1	1	2	3	4	4	4	4	
16	5	4	5	1	3	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	3	1	2	3	1	1	4	1	3	1	3	1	3	3	3	1	4	1	1	4	1	1	1	1	2	3	4	4	4	
17	5	3	3	1	1	3	4	4	2	1	3	1	3	4	3	1	1	2	2	1	1	4	1	3	1	4	1	2	2	3	4	4	1	1	1	3	3	1	3	3	1	4	4	4	
18	4	3	4	1	4	2	1	1	2	2	3	4	3	4	1	1	1	2	3	1	1	4	1	4	1	4	3	2	2	4	1	4	1	4	1	1	1	1	2	2	2	1	4	4	4
19	3	5	4	4	1	2	1	1	3	3	2	3	1	4	3	1	1	2	3	1	1	1	1	3	4	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	4	2	2	3	1	4	4	4	
20	3	5	3	5	4	2	1	2	3	2	2	1	1	4	3	1	1	2	3	2	2	1	2	1	1	4	3	2	2	1	3	3	1	1	1	3	1	2	3	3	3	4	4	4	4
21	4	5	3	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	1	3	4	1	3	3	2	2	1	2	1	3	1	4	2	2	2	4	1	4	1	1	1	1	1	2	3	3	3	4	4	4
22	4	4	4	1	3	3	1	3	3	1	2	3	4	1	2	1	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	3	4	4	4
23	2	3	4	3	3	3	3	4	3	5	5	3	3	3	2	4	5	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	4	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	3	3	1	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4

Encuesta	CLIMA ORGANIZACIONAL																SATISFACCIÓN LABORAL																											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42		
25	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	4	5	4	3	4	4	1	1	3	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	2	4	1	3	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	2	1	2	4	2	4	3	4	4	1	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
28	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	1	4	4	2	2	1	1	4	2	5	3	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3
29	4	3	4	3	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	2	4	5	2	3	2	1	4	4	5	4	5	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4	4	1	5	5	1	2	3	1	3	2	4	4	5	3	2	2	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	
31	4	4	5	4	3	4	5	5	5	3	4	3	4	3	1	5	5	1	3	2	1	4	3	5	4	5	4	4	2	3	4	3	5	5	5	5	4	3	3	2	3	3	3	
32	2	3	4	3	2	4	4	5	4	3	4	3	4	3	2	4	4	2	3	3	1	4	3	5	3	5	3	2	2	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	3	
33	5	5	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	2	4	4	2	3	3	2	4	4	5	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	3	
34	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	
35	5	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	4	3	4	4	
36	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	5	2	4	3	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	
37	1	4	1	1	3	3	4	1	3	1	3	4	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	3	1	3	4	3	4	2	3	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3
38	4	4	3	3	3	2	1	1	1	3	1	4	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	4	1	1	1	3	4	1	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
39	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	1	3	2	3	5	4	5	3	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	
40	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	1	3	5	4	5	4	5	4	2	2	2	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3
41	5	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	2	3	2	3	5	3	5	4	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	3	3	3
42	5	4	5	5	3	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	5	2	3	3	3	5	3	5	3	5	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	5	5	4	4
43	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3	1	5	4	4	4	4	3	2	2	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4
44	4	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	2	2	5	4	4	4	5	3	2	3	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	5	5	3	3
45	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	2	4	4	2	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	1	2	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
46	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	2	3	5	5	4	4	4	3	4	4	1	2	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3
47	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	2	4	5	2	5	3	5	3	5	3	3	2	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
48	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	1	5	4	5	4	5	5	2	1	2	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3
49	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4

ANEXO 7. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021?	GENERAL:			Tipo: Básica
	Establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021.			Enfoque: Cuantitativa
				Nivel: Descriptivo - correlacional
				Diseño: No experimental
				Población: 49 colaboradores de la institución
	ESPECÍFICOS:	Sí existe		Muestra: ---
	Identificar el nivel de relación que hay entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021.	relación entre el clima organizacional y satisfacción	Variable1: Clima organizacional	Muestreo: ---
	Identificar el nivel de relación que hay entre la dimensión autonomía y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021.	laboral del personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca,	Variable 2: Satisfacción laboral	Unidad de análisis: Personal asistencial del hospital
	Identificar el nivel de relación que hay entre la dimensión relaciones interpersonales y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021.	2021.		Técnica: Encuesta
	Identificar el nivel de relación que hay entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021.			Instrumento: Cuestionarios
	Identificar el nivel de relación que hay entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Hospital Distrital Walter Cruz Vilca, 2021.			Método de análisis de datos: Estadística descriptiva e inferencial