



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal  
sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de  
Machala, 2022**

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

#### **AUTOR:**

Calderón Aguilar, Oswaldo Abdón (orcid.org/ 0000-0003-4870-1423)

#### **ASESOR:**

Dr. Castillo Hidalgo, Efrén Gabriel (orcid.org/ 0000-0002-0247-8724)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Dirección de los servicios de Salud

#### **LÍNEA DE ACCIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

PIURA-PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres Oswaldo y Jenny que desde temprana edad me inculcaron el valor de trabajo duro y de superación así como los valores humanos bajo los cuales dirijo mi vida.

A mi esposa María Esther, quien ha estado conmigo a lo largo de este camino de formación profesional brindándome su apoyo en todo momento.

A mi hijo que viene en camino, quien desde ya llena de luz mi vida, y me llena de fuerzas y motivación para salir adelante.

## **Agradecimiento**

Agradezco en primer lugar a Dios por haberme dado la fuerza y perseverancia para poder luchar por esta meta, agradezco también a mi familia que siempre ha estado conmigo brindándome su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida.

Agradezco también a los diferentes catedráticos de la Universidad César Vallejo quienes contribuyeron con mi formación como profesional a través de la transmisión de conocimientos y experiencias.

Y por último un agradecimiento especial a mi tutor, el profesor Gabriel Castillo, por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia profesional en un marco de confianza, afecto y amistad, fundamentales para concretar esta investigación.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III. METODOLOGÍA .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1. Tipo y diseño de la investigación .....</b>	<b>18</b>
<b>3.1.1. Tipo de Investigación.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2. Operacionalización de variables .....</b>	<b>18</b>
<b>3.3. Población, muestra y muestreo.....</b>	<b>20</b>
<b>3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>20</b>
<b>3.5. Procedimientos .....</b>	<b>22</b>
<b>3.6. Método de análisis de datos.....</b>	<b>23</b>
<b>3.7. Aspectos éticos .....</b>	<b>23</b>
<b>IV. RESULTADOS .....</b>	<b>25</b>
<b>V. DISCUSIÓN .....</b>	<b>32</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>36</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>37</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>38</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>45</b>

## Índice de tablas

Tabla 1. Pueba de normalidad de Clima organizacional y satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022 .....	25
Tabla 2. Coeficiente r de Pearson entre Clima Organizacional y satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022 .....	26
Tabla 3 Coeficiente Rho Spearman entre sistema individual y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022 .....	27
Tabla 4 Análisis correlacional entre sistema interpersonal y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022 .....	28
Tabla 5 Análisis correlacional entre sistema organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022 .....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Niveles de Clima organizacional en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022 .....	30
Figura 2. Niveles de satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022 .....	31

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Se trabajó con la técnica censal de 59 usuarios internos. Se utilizaron como instrumentos de medición la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) de Gómez y Vicario, y la Escala de Satisfacción Laboral (ESL) de Warr Cook y Wall. Para recopilar los datos se realizaron las encuestas a través del programa Google Forms, y para hacer el análisis correlacional se utilizó el programa SPSS v26. Los hallazgos evidencian una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto grande entre clima organizacional y satisfacción laboral (Rho Spearman:.719;  $p < .01$ ). En el análisis descriptivo, se observa una prevalencia del nivel alto (72.88 %) y adecuado (Medio 27.12%) en clima organizacional; y una prevalencia del nivel alto (81.36 %) y adecuado (Medio 18.64%) en satisfacción laboral. Se concluye que clima organizacional y satisfacción laboral se relacionan y son factores relevantes en la dirección de organizaciones y gestión del talento humano.

**Palabras clave:** satisfacción en el trabajo, ambiente de trabajo colaborativo, personal de salud.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the health personnel of a health service provider entity in Machala, 2022. This research has a quantitative approach, correlational level and non-experimental design. We worked with the census technique of 59 internal users. The Multidimensional Organizational Climate Scale (EMCO) by Gómez and Vicario, and the Job Satisfaction Scale (ESL) by Warr Cook and Wall were used as measurement instruments. To collect the data, the surveys were carried out through the Google Forms program, and the SPSS v26 program was used to do the correlational analysis. The findings show a direct statistically significant relationship with a large effect size between organizational climate and job satisfaction (Rho Spearman: .719;  $p < .01$ ). In the descriptive analysis, a prevalence of the high level (72.88%) and adequate (Medium 27.12%) in organizational climate is observed; and a prevalence of high level (81.36%) and adequate (Medium 18.64%) in job satisfaction. It is concluded that organizational climate and job satisfaction are related and are relevant factors in the direction of organizations and management of human talent.

Keywords: job satisfaction, collaborative work environment, health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

El área de recursos humanos en el campo de la salud, es de por sí un tema muy amplio, en el trabajo colectivo en el área sanitaria se deben tomar en cuenta muchos factores, en el área de la salud y de manera específica en el primer nivel de atención las condiciones de trabajo se pueden caracterizar por el trabajo precario, la inestabilidad laboral, salario inadecuado, la sustentabilidad de los proyectos laborales más condicionados a la voluntad política de turno que a las necesidades de la entidad propiamente dicha, tienden a condicionar el desempeño del personal sanitario. Las entidades de manera general, y en específico las sanitarias se encuentran permanentemente en un proceso de innovación y cambios, estos cambios que han tomado más importancia con el pasar del tiempo pueden ser en tecnología, economía, sociabilidad, flexibilidad y dinamismo de los procesos de las entidades. (Urquiza, 2012).

Un proceso relevante de la gestión del talento humano constituye el clima organizacional que es un componente importante e influye en la manera en que los trabajadores sanitarios desempeñan sus labores y como cuidan al paciente o usuario.(Gracia et al., 2021). A partir de ello vincula el clima organizacional con satisfacción con el trabajo.

En tal sentido el clima organizacional y satisfacción son dos constructos importantes de la gestión del talento humano, que ha sido objeto de diversos estudios: Rivera (2020) determinó en su estudio que el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan de una manera importante. Ormeño (2018) encontró una relación real entre los dos constructos. No obstante estas investigaciones han sido desarrolladas en contexto internacional y nacional prevalentemente en gestión hospitalaria que tiene determinadas características peculiares, sin embargo, no se encontraron investigaciones a nivel local.

Existen trabajadores insatisfechos con su empleo o el clima organizacional lo cual se convierte en una preocupación para los gerentes, estos problemas si no son resueltos a tiempo se convertirán en un problema aun mayor que habrá que resolver

de manera urgente. Los empleados son considerablemente importantes, el área de talento humano es la que debe proveer creatividad en la organización; la gente debe encargarse de diseñar y producir servicios, de producir recursos financieros para ella y de fijar estrategias y metas a alcanzar en la organización. A una organización sin trabajadores eficientes le resultará imposible alcanzar sus metas.(Vallejo, 2016)

Actualmente el clima organizacional es relevante y fundamental en la estrategia de cualquier organización y nos proporciona información sobre la percepción de los integrantes de nuestra organización. El clima organizacional tiende a influir sobre la motivación en la disciplina de los colaboradores de una entidad, enfatiza la importancia de cada colaborador en función a su labor. (Pérez, 2013)

La importancia de la salud a nivel universal es evidente y ha impuesto su presencia a lo largo de la vida. Las entidades gubernamentales se han esforzado en el intento de mejorar la calidad de salud y mejorar su cobertura mediante programas gubernamentales. Por lo dicho, proveer calidad en salud es una necesidad, y para esto se debe tomar en cuenta aquellos detalles importantes para el paciente, con mayor razón en estos días, en los cuales la competitividad en cuanto a calidad de salud crece vertiginosamente.(Pedraja, 2019)

En una entidad prestadora de servicios de salud de la ciudad de Machala he observado que factores concernientes al clima organizacional y la satisfacción laboral de la entidad están influyendo en la calidad de servicios de salud que es brindada a los usuarios. Por esta razón he creído pertinente realizar una investigación para conocer el grado de estas variables en el personal sanitario de la entidad y determinar la relación, de cómo influyen la una sobre la otra y de esta manera buscar soluciones que nos ayuden a mejorar el nivel de estos dos constructos en esta entidad.

Por lo mencionado se formula la siguiente interrogante de investigación: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022?

Esta investigación es importante y pertinente ya que aportará a medir estas variables y ayudará a tomar medidas y elaborar estrategias para mejorar y contribuir

al progreso de la empresa prestadora de servicios de salud, hay estudios realizados tanto a nivel nacional como a nivel internacional, mas no se ha hallado estudios en instituciones de salud en la ciudad de Machala que abarquen estas dos importantes variables como lo son el clima organizacional y la satisfacción laboral, de tal manera que se pretende dar a esta investigación un valor referencial para contribuir en el ámbito institucional y local. Los cuestionarios que se utilizarán para medir las variables de esta investigación son válidos y confiables.

Por tal motivo en la investigación se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022.

Del mismo modo se ha planteado los siguientes objetivos específicos: Relacionar el sistema individual de clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022, Relacionar sistema interpersonal de clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022, Relacionar la sistema organizacional de clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022.

En la investigación se asume la siguiente Hipótesis general: Existe relación específicamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022.

Las hipótesis específicas son las siguientes:

Hi<sub>1</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre sistema individual de clima organizacional y satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022.

Hi<sub>2</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre sistema interpersonal de clima organizacional y satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022.

Hi<sub>3</sub>: Existe relación estadísticamente significativa entre sistema organizacional de clima organizacional y satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022.

Para llevar a cabo esta investigación se realizarán se realizarán encuestas al personal sanitario de la entidad y de esta forma conoceremos su estado de ánimo, su ambiente laboral así como su trato con los compañeros de trabajo así como con los usuarios.

Esta investigación es viable debido a que no demandará muchos gastos económicos y nuestro universo será directamente el personal de la institución de salud a investigar, además la Universidad Cesar Vallejo cuenta con una biblioteca virtual que me brindará la información científica necesaria.

## II. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se revisan trabajos realizados previo a la presente investigación, así como la fundamentación teórica del estudio que a continuación se detalla:

Rivera (2020) en Trujillo, Perú, realizó un estudio para determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Administración de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, estudio que fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional y de corte transversal. La muestra la conformaron por 38 trabajadores, los hallazgos fueron reportados en tablas con números y porcentajes; y se usó para analizar la estadística la prueba chi cuadrado. Los resultados arrojados mostraron que el 73.68% de los colaboradores administrativos están en un nivel bajo de clima organizacional, el 2.63% en un nivel mediano; y tan solo el 23.68% tiene un nivel alto. En satisfacción laboral el 63.16% tuvo insatisfacción, al 26.31% le pareció indiferente, y apenas 10.53% de los trabajadores presentan satisfacción. Por lo que se concluyó que ambas variables se relacionan entre sí significativamente.

Kim y Lee (2018) en Seúl, Corea del Sur, estudiaron el efecto del clima organizacional de las entidades de bienestar social sobre la satisfacción laboral de los trabajadores sociales y el efecto moderador de la identidad laboral, esta investigación fue de tipo correlacional, participaron 341 trabajadores sociales de centros de bienestar en Seúl y el área de Gyeonggi-do, se utilizaron escalas de clima organizacional, satisfacción laboral e identidad laboral, los datos recopilados se analizaron por nivel de variable, análisis de correlación, de regresión y de regresión múltiple jerárquica. El resultado del análisis de correlación mostro que la satisfacción laboral tenía relaciones positivas tanto con la variable clima organizacional como con la identidad laboral. Primero, el resultado del análisis de correlación mostró que la satisfacción laboral tuvo relaciones positivas tanto con el clima organizacional y la identidad laboral. Posteriormente analizaron la regresión para conocer la influencia de lo percibido en clima organizacional y satisfacción laboral y los resultados revelaron

que el clima organizacional tuvo una influencia positiva sobre la satisfacción laboral. En tercer lugar, lo percibido de clima organizacional, satisfacción en el trabajo y la interacción de identidad laboral se mostraron significativamente ( $\beta=.743$ ,  $p<.05$ ) y la influencia se indicó un 14,8%.

Ormeño (2018) en Parcona, Ica, hizo una investigación para definir como se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral en el centro salud Parcona, esta investigación tuvo un diseño Descriptivo, correlacional y transversal. La población de esta investigación la integró el personal de sanitario de la mencionada institución, se tomó como muestra 37 individuos, utilizando como técnica la encuesta. Los resultados arrojaron un Rho de Spearman es de  $r= 0,313$  lo cual confirma la relación entre los dos constructos en este estudio.

Vallejos (2017) en Lima, Perú, investigó la forma en que se relaciona el clima Organizacional y Satisfacción laboral en los usuarios internos de una Micro red de Salud San Martin de Porres 2017, esta investigación fue descriptiva, tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, con una población conformada por 119 trabajadores, se consideró toda la población por lo cual no existió muestra en esta investigación, se realizó el estudio mediante encuesta. Los resultados obtenidos mostraron un Rho de Spearman de 0,701. Se concluyó que entre las dos variables existe una correlación importante.

A nivel nacional, Govea y Zúñiga (2020) en Guayaquil, estudiaron también la relación entre estas variables en una empresa de servicios, el cual tuvo diseño no experimental, descriptivo y correlacional y tuvo también una población de 40 trabajadores. Para medir el clima organizacional se utilizó el cuestionario de Work Environment Scale (WES) de Moos que esta constituido por 90 ítems; en cambio, para medir la satisfacción laboral emplearon la escala de Warr, Cook y Wall que está formada de 15 ítems. Los hallazgos mostraron que 24 trabajadores indicaron conformidad con el clima organizacional de la entidad, y en cuanto a satisfacción laboral hubo 32 trabajadores satisfechos. Para confirmar las hipótesis de este estudio

se empleó la prueba chi-cuadrado que arrojó 10,57, y se comparó con el chi-crítico de 7,779, concluyeron que las dos variables guardan una relación positiva.

Manosalvas et al., (2015) en Esmeraldas, realizaron un estudio para analizar la relación de las dos variables estudiadas en organizaciones sanitarias. Para esta investigación se tomó como muestra personal sanitario del hospital del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la provincia en mención. Utilizaron el modelo de Chiang, Salazar y Núñez (2007), quienes redujeron el número de componentes analizando factores para correlacionar relacionar las dos variables en mención. Los hallazgos mostraron un chi cuadrado de 7596,014, ( $p < .01$ ) siendo este valor menor a  $p = 0,2$ ; además, el valor GFI tuvo un valor de 0,359 que está por debajo del valor limítrofe de 0,90; al igual que el valor de AGFI (0,320), y el de RMSEA (0,116) está por arriba del rango requerido (menor a 0,1), y en cuanto al modelo de estructura obtuvieron una correlación ( $p < .01$ ) de 0,586 entre las variables concluyendo que existe una correlación importante entre ellas.

A nivel local no se identificaron estudios.

En la revisión teórica de clima organizacional Schneider (como se citó en Chiang et al., 2011) menciona una definición del término clima el cual en términos generales hace referencia a la meteorología, y que cuando se refiere a las organizaciones trae consigo rasgos de la atmosfera de trabajo que deben mantener una regularidad, entendiéndose por esto una serie de prácticas y procedimientos de la organización propiamente dicha.

Gómez y Vicario (como se citó en Dávila, 2016) definen el clima organizacional como una serie de percepciones que se sujetan y comparten de manera social entre los trabajadores con respecto a las características sociales, relativas y compartidas de los trabajadores acerca del ambiente y de los rasgos distintivos de la organización en que laboran.

Forehand y Gilmer (como se citó en Uribe, 2015) definen el clima organizacional como una serie de parámetros percibidos por los trabajadores para referirse a una

organización y diferenciarla de otras, es relativamente estable y tiende a influir sobre la disciplina de los colaboradores.

Berberoglu (2018) afirma que el clima organizacional es uno de los componentes más importantes en el ambiente laboral y se relaciona directamente con la conducta de los trabajadores.

Hellrieger y Slocun (como citaron Manosalvas et al., 2015) afirman que el clima organizacional es una serie de atributos que se pueden percibir en una organización y que sus miembros o su ambiente pueden inducir de acuerdo a la interacción de la organización.

Chiavenato (como se citó en Vallejo, 2017) menciona que el clima organizacional es una serie de factores ambientales percibidos por los miembros de una entidad y pueden influir significativamente en su desempeño.

Segredo et al.,(2017) dicen que el clima organizacional abarca los factores del medio ambiente laboral tanto directos como indirectos que los trabajadores pueden percibir.

El clima organizacional es un factor de suma relevancia, pues tiende a influir en como los trabajadores realizan actividades laborales y como cuidan al paciente o usuario. (Gracia et al., 2021). Actualmente, la organización donde se labora se considera el segundo hogar del trabajador pues por lo general pasa ocho horas diarias, en algunos casos más, y en este tiempo convive y comparte con los demás colaboradores. Las organizaciones con estructuras que poseen características que se pueden modificar internamente, por esto es de vital importancia conocer el ambiente existente dentro de la organización.(Galicia et al., 2017)

Cuando los trabajadores de la organización perciben un clima organizacional no satisfactorio llega a suceder que los resultados del trabajo que respectivamente desempeñan no sean los más favorables para la organización, y que mientras realizan sus labores puedan cometer fraude.(Rodríguez y Herrera, 2016)

Jimenez et al., (2020) estudiaron lo importante que es el clima organizacional en las organizaciones de salud, para lo cual revisaron 22 artículos científicos, como resultado obtuvieron la relevancia que tiene esta variable para tomar decisiones destinadas a mejorar la calidad de servicio, de cómo está relacionada con la atención a los usuarios de salud y la instalación de procesos para mejoramiento.

Respecto a las Funciones del clima organizacional, Guevara (2018) menciona 22 funciones que debe cumplir el clima organizacional, estas son:

**Desvinculación:** Se refiere a hacer que un grupo de personas que están desvinculadas con las funciones que realiza tengan un compromiso con las mismas.

**Obstaculización:** Hacer que se sientan útiles aquellos trabajadores que están agobiados con las labores rutinarias.

**Espíritu:** Que los trabajadores sientan que sus peticiones son atendidas y a su vez están perciben un sentimiento positivo al cumplir con sus labores.

**Intimidad:** Se refiere a que los colaboradores se relacionen socialmente.

**Alejamiento:** Se refiere a reducir la distancia que se crea emocionalmente entre los subordinados y el jefe en cuestión.

**Énfasis en la producción:** Se refiere a la conducta que muestra la parte administrativa y que se caracteriza por una supervisión constante.

**Empuje:** Son los esfuerzos que realiza el área administrativa por mover la organización y de motivar a los subordinados dando el ejemplo.

**Consideración:** Se refiere a la inclinación de dirigirse a los subordinados de forma humanizada.

**Estructura:** Son las reglas, reglamentos y procedimientos dentro de la organización, y las limitaciones que tienen los colaboradores en la misma.

**Responsabilidad:** Se refiere al sentimiento de ser autónomo y no tener que estar consultando todo el tiempo las decisiones a tomar; cuando se tiene un trabajo que hacer, saber que es su trabajo.

**Recompensa:** Es la sensación de mérito por hacer bien su trabajo y de percibir reglas de méritos de manera equitativa.

**Riesgo:** Se refiere a arriesgarse e incitar al subordinado a su labor y a la entidad.

**Cordialidad:** Es la amistad que debe percibirse en el ambiente de trabajo.

**Apoyo:** Es la ayuda que se recibe y se da por parte de los superiores a los subordinados o viceversa, o entre subordinados.

**Normas:** Es el grado de importancia y percepción que se tiene por las metas a cumplir y por las normas que rigen el destacarse laboralmente.

**Formalización:** Es la formalidad con que se asume las políticas organizacionales y la responsabilidad laboral.

**Conflicto:** Es la sensación por parte de jefes y colaboradores por escuchar opiniones distintas; el hincapié que se hace para que los problemas sean expuestos y no se queden sin solución.

**Identidad:** Es el afecto de pertenecer a una entidad y sentirse identificado con ella.

**Conflicto e inconsecuencia:** Es el nivel de aplicación adecuada de las normas, instrucciones, políticas y procedimientos.

**Selección basada en capacidad y desempeño:** Es el uso adecuado de del talento de los subordinados para cumplir objetivos y metas trazados.

**Tolerancia a los errores:** Es la forma de cómo se aprende de los errores.

**Adecuación de la planeación:** Es la forma en que se adaptan los planes que se trazan para cumplir con los objetivos establecidos.

Referente a los Tipos de clima organizacional Alcover, Rico y Gil (como se citó en Chirinos, 2018) identifican tres tipos de clima organizacional:

**Clima psicológico:** Está confirmado por las apreciaciones psicológicas y abstractas que tienen los subordinados de lo que los rodea, de la manera como ellos lo organizan, no son descripciones de la realidad.

**Clima agregado:** Es el promedio de percepción de una organización por parte de los individuos que la conforman. En esta clase de clima es posible realizar las actividades por medio de otras personas como también aportar con ideas de liderazgo, gracias a que se basa en los miembros de las unidades operativas formales de la entidad con acuerdo en las apreciaciones individuales, fundamentada también en observaciones de cada unidad que son atribuidas a discrepancias reales y guardan relación con el nivel social.

**Clima colectivo:** Es aquel que predice la disposición y dedicación de los miembros en una organización, y que permite posicionarlos en el nivel organizacional correspondiente, al proyecto organizacional, que está conformado por componentes de sociabilidad, tecnología y economía, que conjuntamente fijan las limitaciones de la entidad en cuanto a salarios, relaciones entre miembros, interacción y toma de decisiones.

Chiavenato (como se citó en E. Rodriguez 2016) expone una clasificación del clima organizacional que tiene como base la teoría de Likert distinguiendo 4 clases:

**Clima autoritario-explotador:** La gerencia desconfía de los trabajadores, entre sus características están la del uso de amenazas y ofrecer ocasionalmente recompensas, las decisiones son tomadas únicamente por el gerente, y se comunican solamente de manera vertical, mediante directrices.

**Clima autoritario-paternalista:** Hay confiabilidad entre el gerente y los subalternos y se usan castigos y recompensas para incentivarlos, en cuanto a las decisiones la mayoría de estas son tomadas desde la gerencia, pero algunas pueden ser tomadas también por los subordinados, prevalece la comunicación.

Clima participativo-consultivo: Hay confianza entre todos los miembros, se usan premios y sanciones de manera ocasional con la finalidad satisfacer las necesidades de prestigio y autoestima, se les deja a los subordinados tomar iniciativa hasta cierto punto, se comunican y se delegan el control descendentemente.

Clima de grupos participativos: La gerencia confía plenamente en los subordinados y el participar, rendir laboralmente, como el trazado de objetivos los conlleva a motivarse. Cualquier miembro de la organización puede decidir y la comunicación es ascendente, descendiente y lateral.

La teoría de Likert propone el clima participativo como aquel que da las facilidades para una organización eficiente y eficaz tanto individual como colectivamente en concordancia con las teorías modernas de la motivación las cuales plantean que el participar de las personas conlleva a su motivación laboral. Esta teoría que data del año 1968 afirma también que la actitud de los colaboradores tiene dependencia directa con las condiciones laborales percibidas como el sueldo, el puesto ocupado por el trabajador, el estar conforme con el trabajo.(E. Rodriguez, 2016)

Según la teoría de Likert (como se citó en Bernal et al., 2015) hay tres clases de variables que tienen influencia en como los individuos perciben el clima organizacional:

Las variables causales son aquellas que tienen a indicar la forma en que una organización va progresando, por esta razón son llamadas también variables explicativas, entre estas variables están la estructura del sistema, toma de decisiones y competencias.

Las variables intermedias son aquellas que muestran la situación interna de la organización y construyen sus procesos, entre estas variables tenemos: motivación, rendimiento, relaciones sociales.

Las variables finales son aquellas que se dan como consecuencia de las variables causales e intermedias y que están orientadas a mostrar los resultados de las mismas como producción, activos y pasivos.

Los estudios realizados por Litwin y Stringer son considerados los más complejos sobre el clima organizacional, ya que crearon tres entidades simuladas para que compitan en el mercado. Hallaron que podían crear distintos tipos de clima laboral en cada empresa cada uno con sus consecuencias diferenciadas uno de otro respecto a la motivación de los trabajadores, su rendimiento y la satisfacción con sus labores.(Soares, 2013)

Litwin y Stringer desarrollaron un cuestionario para medir el clima organizacional donde incluyeron nueve dimensiones: estructura, responsabilidad, premio, riesgo, relación, solidaridad, patrones de desempeño laboral, identidad y conflicto.(Bustamante et al., 2016)

Patlán y Flores (2013) mencionan en su artículo la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) creada por Gómez y Vicario la cual está conformada por 8 indicadores en 3 dimensiones:

Sistema individual: En este nivel tenemos dos factores, la satisfacción de los trabajadores y la autonomía en el trabajo

Sistema interpersonal: En este nivel hay dos factores que son relaciones sociales entre miembros de la organización, unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.

Sistema organizacional: En este nivel hay cuatro factores que son consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo, y liderazgo de directivos.

Estudiar el clima organizacional el campo de la salud en la actualidad es algo fundamental ya que contribuye a mejorar constantemente una empresa de salud, por cuanto mediante el mismo se identifica factores que nos guían a mejorar el bienestar de los trabajadores y por consiguiente las condiciones en que los usuarios son atendidos, esto traerá como consecuencia un óptimo estado de la organización ya que los trabajadores se sienten comprometidos, motivados y mejorará tanto la producción como la calidad de sus labores.(Bernal et al., 2015)

En salud pública se debe contar con procedimientos que permitan saber lo que influye, ya sea para bien o para mal, sobre el rendimiento de los profesionales que brindan atención, se necesita trabajar sobre el bienestar de los usuarios atendidos, alcanzar logros tanto organizacionales como individuales, obliga a contar con métodos que permitan identificar las cosas que influyen.(Garcia et al., 2015)

En la revisión teórica de satisfacción laboral, Pujol-cols (2018) la define como el grado de gusto de los trabajadores por su trabajo, a su vez cita a Weiss (2002) afirma que la satisfacción laboral es un juicio, bueno o malo, en el cual el trabajador realiza su situación laboral.

Sanchez y Garcia, (2017) definen la satisfacción laboral como una postura o posturas que un trabajador desarrolla en base a su situación en el trabajo generalmente hablando o en ciertos detalles del mismo. Zayas et al., (2015) definen a satisfacción laboral como la respuesta a los valores afectivos y de conocimiento dados por la percepción de las características del trabajo y el entorno laboral. Herzberg (como se citó en Boluarte & Merino, 2015) la define en cambio como el estado emocional que experimentan los trabajadores al conjugar adecuadamente factores motivacionales o intrínsecos y factores de higiene o extrínsecos.

Duran et al., (2021) definen la satisfacción laboral como un estado sensación placentera o dolorosa que difiere de la conducta y los pensamientos objetivos. Esto conlleva a gerentes y superiores a comprender el reaccionar de sus subordinados ante su trabajo y a suponer las consecuencias en cuanto al compromiso, se relaciona la postura del empleado frente a sus funciones la cual tiene como base los pensamientos y valores que crea en sus labores.

Andrade et al., (2020) definen la satisfacción laboral desde dos perspectivas: una perspectiva cognitiva y una perspectiva afectiva. Desde la perspectiva afectiva, la satisfacción laboral es un sentimiento, un estado o una respuesta emocional en relación con los diversos aspectos del trabajo. Desde la perspectiva cognitiva, se ha considerado como un juicio valorativo del propio trabajo que incluye aspectos como el salario, la promoción y la supervisión. En un intento por conciliar ambas posiciones,

Judge y Kammeyer-Mueller (2012) han propuesto una definición integradora, que considera la satisfacción laboral como una actitud hacia las experiencias laborales.

La satisfacción laboral es un rasgo de vital importancia en la organización, sin ella puede llevar a la desmotivación y falta de entusiasmo del equipo de trabajo lo cual conduce a la reducción del compromiso organizacional. La falta de satisfacción laboral puede ocasionar inclusive que algunos buenos trabajadores renuncien a sus cargos. (Moslehpour et al., 2018)

Un aspecto clave en el ambiente laboral es la motivación desarrollada por los trabajadores en la organización, sin importar el cargo que ocupe se debe escuchar las ideas, sugerencias y opiniones de cada uno de ellos, siendo esto parte de la importancia y relevancia del talento humano dentro de la entidad. (Celis, 2014)

Fernández et al., (2019) citan el modelo teórico basado en la Escuela de Desarrollo de Herzberg, también conocido como teoría bifactorial de la satisfacción, la misma que plantea dos grupos factoriales que se relacionan con el trabajo:

Los factores extrínsecos, conocidos como factores de higiene, pues son considerados como los mínimos indispensables, son aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación pero su ausencia lleva a la insatisfacción(Madero, 2019). Como factores extrínsecos cita la estabilidad laboral, las relaciones con los directivos, el horario, el sueldo y la libertad para utilizar talento propio.

Los factores intrínsecos, también llamados factores motivacionales, pues son aquellos que se relacionan con se relacionan con los aspectos inherentes al trabajo, es decir, con la tarea en sí, y que cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia puede llevar al trabajador a un estado superior en plenitud, motivación y satisfacción para realizar sus tareas (Madero, 2019).

Eustaquio (2016) menciona la teoría de Maslow la cual se basa en cinco niveles de necesidades:

Necesidades de Autorrealización: Se trata de potenciar optimamente al trabajador, esto implica una sensación de superación personal de manera permanente. Entre estas necesidades están la autonomía, independencia y autocontrol.

Necesidades de Estima: Se hace necesario que el trabajador reciba reconocimiento de los demás colaboradores y de los superiores. Entre estas necesidades están respeto, estatus, prestigio y poder.

Necesidades sociales: Se tiene la necesidad de que todos y cada uno de los trabajadores se asocien o agrupen de manera formal e informal. Entre estas necesidades están la familia y los amigos.

Necesidades de Seguridad: Están en relación con el instinto de conservar cuando se está frente a situaciones peligrosas. Entre estas necesidades están el empleo propiamente dicho y la propiedad.

Necesidades fisiológicas: Se refiere a las condiciones mínimas para subsistir como alimento, vivienda, vestido, etc.

La satisfacción laboral es un medidor del bienestar y la situación laboral de los trabajadores. Dentro de las organizaciones su estudio y análisis es muy relevante en cuanto está en relación directa con los servicios prestados. Es relevante en el área sanitaria por influir a más de la calidad de servicios, en la satisfacción de los pacientes atendidos. (Carrillo et al., 2015)

Guzman & Coral (2015) mencionan en su tesis la Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC) construida por Palma (2005). 1058 colaboradores de empresas privadas de Lima fueron parte de este estudio de la cual un 61% fueron trabajadores profesionales. En cuanto a los resultados se vio en la muestra una ventaja estadística leve de las mujeres con respecto a los varones. En el área administrativa la mayoría de la población de estudio estaba integrado por mujeres.

Huaita & Luza, (2018) mencionan la escala de Palma (2005) la cual está compuesta de 27 ítems distribuidos en 4 dimensiones:

Significación de tarea: Es disposición que se tiene por el trabajo en relación a los logros en el trabajo individual en base a esfuerzo.

Condiciones de trabajo: Evaluación del trabajo en base a directivas, normativas o condiciones que dan regulación a las funciones del trabajador.

Reconocimiento personal y social: Evaluación laboral basada en la consideración de sí mismo o de las personas del entorno laboral respecto a los logros obtenidos en el trabajo.

Beneficios económicos: Es la disposición laboral en relación a la remuneración e incentivos que se otorga por cumplimiento de los trabajos asignado.

Ambos constructos son fundamentales en el funcionamiento de las entidades. En lo que respecta a la salud la ausencia de estas variables conlleva a consecuencias negativas que causan un impacto tanto en la entidad de salud, como también en sus colaboradores y usuarios.(J. Sanchez & Nuñez, 2020)

La evidencia científica ha arrojado correlaciones relevantes entre los dos constructos en empresas de salud públicas y privadas como en empresas de otros campos como comerciales y educativas. No obstante, en el área de salud no ha habido resultados concordantes ya que se ha hallado correlaciones moderadas y altas, observando así que las correlaciones entre una institución y otra difieren ya que cada institución de salud tiene efectos de clima organizacional y satisfacción laboral acorde a los factores organizacionales de cada una de ellas.(Fernandez et al., 2019)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

Según la finalidad se trata de un tipo de investigación básica, dado su origen se da en el marco teórico cuya finalidad es el desarrollo del conocimiento científico. (Muntané, 2010). La investigación es correlacional ya que en la hipótesis propone una relación entre varias variables, además tiene un enfoque cuantitativo porque se aplica procesos estadísticos inferenciales con los que se busca extrapolar los resultados de la investigación para beneficio de la población. (Galarza, 2020). La investigación aplicará un diseño no experimental puesto que realiza el análisis del objeto sin manipulación deliberada de las variables (Hernández et al., 2014).

#### 3.2. Operacionalización de variables

##### **Variable 1: Clima organizacional**

**Definición conceptual:** Gómez y Vicario (como se citó en Dávila, 2016) definen el clima organizacional como una serie de percepciones que se sujetan y comparten de manera social entre los trabajadores con respecto a las características sociales, relativas y compartidas de los trabajadores acerca del ambiente y de los rasgos distintivos de la organización en que laboran.

**Definición operacional:** Se mide por el puntaje arrojado por el cuestionario de la escala multidimensional de clima organizacional de Gómez y Vicario en función a sus tres dimensiones mediante 29 ítems en una escala de 5 puntos tipo Likert.

**Dimensiones:** sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional.

El sistema individual está constituido por dos indicadores: Satisfacción de los trabajadores y autonomía en el trabajo.

El sistema interpersonal se refiere al compañerismo y sociabilidad entre los miembros de la organización y será evaluado con dos indicadores: relaciones entre los miembros de la organización y cohesión

El sistema organizacional se refiere al funcionamiento de la organización. En este nivel hay cuatro indicadores que son: consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo, y liderazgo de directivos.

## **Variable 2: Satisfacción Laboral**

**Definición conceptual:** Herzberg (como se citó en Boluarte & Merino, 2015) afirma que satisfacción laboral es el estado de ánimo percibido positivamente los trabajadores al conjugar adecuadamente factores motivacionales o intrínsecos y factores de higiene o extrínsecos.

**Definición operacional:** Esta variable es medida por el puntaje que resulta en el cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall (1979) traducida al español por Bilbao y Fidalgo (1995) la cual está basada en la teoría bifactorial de Herzberg y está conformada por 15 ítems en una escala de 7 puntos tipo Likert en dos dimensiones

**Dimensiones:** satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca.

Los factores extrínsecos, conocidos como factores de higiene, pues son considerados como los mínimos indispensables, son aquellos correspondientes al entorno, que su presencia no lleva a la motivación pero su ausencia lleva a la insatisfacción(Madero, 2019). Como factores extrínsecos cita la estabilidad en el puesto, las relaciones con la dirección, el horario, el salario y la oportunidad de utilizar las capacidades.

Los factores intrínsecos, también llamados factores motivacionales, pues son aquellos que se relacionan con se relacionan con los aspectos inherentes al trabajo, es decir, con la tarea en sí, y que cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia puede llevar al trabajador a un estado superior en plenitud, motivación y satisfacción para realizar sus tareas (Madero, 2019).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población es definida como un grupo de individuos al cual se puede acceder y hace parte de la referencia para la elección de la muestra de estudio, debe cumplir con ciertos requisitos, es importante especificar la población de estudio debido a que cuando se concluye la investigación a partir de una muestra existe la posibilidad de exponer de manera general los hallazgos del estudio hacia el resto de la población estudiada.(Arias et al., 2016)

En esta investigación la población está integrada por 59 trabajadores del personal sanitario de la entidad estudiada. De estos 59 trabajadores forman parte 16 médicos, 17 enfermeras, 10 odontólogos, 7 laboratoristas, 5 paramédicos, 3 obstetras y 1 psicólogo.

Para fines investigativos se trabajó con técnica censal porque se recolectó datos a la totalidad de individuos conformantes de la población que cumplen con criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión: personal sanitario, en relación de dependencia y que deseen participar voluntariamente de la investigación.

Criterios de exclusión: personal sanitario con convenio de prestación de servicios, personal administrativo, personal de limpieza, personal sanitario que no quiso ser partícipe de la investigación.

La unidad de análisis constituye trabajador sanitario de la entidad de salud de Machala.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el presente estudio se usó la encuesta. Solórzano, (como se citó en Paz & Pereda 2020) menciona que la encuesta se basa en la recolección de datos primarios utilizando métodos virtuales donde interviene la comunicación con las personas que confirman la muestra.

La primera variable fue medida con la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) de procedencia Mexicana confeccionada por Gómez y Vicario en 2008, la cual está compuesta por 29 ítems que reflejan el clima organizacional en 3 dimensiones: sistema individual, sistema interpersonal y sistema organizacional. Las respuestas obtenidas valoran el grado de clima organizacional en una escala de 5 puntos de Likert. Esta escala tiene administración individual y un tiempo de aplicación de entre 10 y 15 minutos

La primera dimensión, sistema individual, se midió por los primeros 7 ítems, de los cuales del 1 al 3 reflejan el indicador satisfacción de los trabajadores, y del 4 al 7 indican autonomía en el trabajo

La segunda dimensión, sistema interpersonal, se midió del ítem 8 al 14, en donde del 8 al 10 nos indicará relaciones sociales, y del 11 al 14 indicará unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.

La tercera dimensión, sistema organizacional, se midió desde el ítem 15 al 29, en donde los ítems del 15 al 19 indicarán consideración de directivos, del 20 al 23 indicarán beneficios y recompensas, del 24 al 26 indicará motivación y esfuerzo, y finalmente los ítems del 27 al 29 indicarán liderazgo de los directivos.

En cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento, Patlán & Flores (2013) realizaron análisis estadísticos de la escala tomando en cuenta los indicadores de cada dimensión. Determinaron la validez del instrumento por medio de un análisis de ecuaciones empleando un software Amos versión 20, igualmente midieron la escala con el alpha de Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento y cuyos resultados oscilaron entre 0,71 y 0.841.

Para valorar la segunda variable se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral (ESL) procedente de Reino Unido, construida por Warr, Cook y Wall en el año 1979 y adaptada al español por Bilbao y Fidalgo en 1995, tiene administración individual y se aplica en 10 minutos aproximadamente, está compuesta por 15 ítems que reflejan la satisfacción laboral en los trabajadores en 2 dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Los ítems pares (2, 4, 6, 8, 10, 12, 14) mostrarán el grado de

satisfacción intrínseca, y los ítems impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15) reflejarán el grado de satisfacción extrínseca. Las respuestas obtenidas marcan el grado de satisfacción laboral en una escala de 7 puntos de Likert.

En cuanto a la validez y confiabilidad del instrumento, Páramo et al., (2016) realizaron una investigación que dio luz sobre la escala propiamente dicha, identificaron una correlación entre las subescalas del instrumento que lo marcaron en porcentaje, un 96%, en cuanto a la confiabilidad sometieron la escala al alpha de Conbrach alcanzando un puntaje de 0,879.

En este trabajo se determinó la validez de ambos instrumentos por juicio de expertos utilizando el índice de Aiken para de esta manera verificar cuan efectiva será la aplicación en el entorno estudiado. En cuanto a la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar una prueba piloto a 24 sujetos con parámetros similares a los sujetos de la población de estudio, para posteriormente medir la confiabilidad con el omega de McDonald, se obtuvo puntuaciones altas confirmando la validez y confiabilidad de este instrumento que se pueden apreciar en el Anexo 3.

### **3.5. Procedimientos**

Para iniciar esta investigación se inició seleccionando las variables que iban a formar parte de la misma, posteriormente se recopiló datos concernientes a teorías y antecedentes relacionados a las variables y al tema propiamente dicho con bases capaces de sostener esta investigación. A continuación, se procede a coordinar con el gerente de la organización pública que será objeto de la investigación y explicar cómo llevaremos a cabo la investigación, el tiempo aproximado que nos tomará y solicitar una autorización escrita con la firma respectiva para empezar a trabajar en la investigación. Paralelo a esto se realizó la validez de los instrumentos a utilizar a través de un juicio de 5 expertos en la materia para luego comprobar la confiabilidad con una prueba piloto con 24 sujetos.

Se procedió a confirmar la validez con el índice de Aiken y en cuanto a la confiabilidad se elaboró una sábana de datos con las respuestas de los mismos en

Microsoft Excel para luego confirmarla verificando la media, la desviación estándar y el omega de McDonald en el aplicativo Jamovi.

Una vez confirmada la validez y confiabilidad del instrumento se coordina con el personal sanitario de la entidad prestadora de servicios de salud de Machala para aplicar las encuestas que serán elaboradas en el aplicativo Google Forms correspondientes para finalmente redactar los datos recopilados en el informe final.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se sistematizaron los datos captados a través Microsoft Excel. Se garantizó la calidad de los mismos verificando que los reactivos hayan sido ingresados correctamente. Se realizó en análisis correlacional entre la variable Satisfacción laboral con cada dimensión de la variable Clima Organizacional empleando el programa estadístico SPSS, se llevó a cabo un estudio donde se describió las estadísticas utilizando tablas, figuras y porcentajes para una mejor comprensión de la información utilizando los programas Microsoft Excel y Microsoft Word. El coeficiente apropiado para correlacionar las variables fue el Rho de Spearman toda vez que los datos difieren de una distribución normal y se aplicó el análisis inferencial basado en un nivel de significación de .05.

### **3.7. Aspectos éticos**

La información fue recopilada y manejada confidencialmente y sólo para efecto de estudio. Antes de proceder se obtuvo la respectiva autorización por parte del gerente de la entidad prestadora de servicios de salud de Machala.

A su vez este estudio se ajustó a los principios detallados en el artículo 3 del código de ética de la Universidad César Vallejo. Estos principios son:

Autonomía: Los individuos que formen parte del estudio tienen la libertad de participar o retirarse del mismo cuando así lo deseen.

**Beneficencia:** La investigación debe garantizar el bienestar a los individuos que participen de la misma.

**Integridad humana:** Se reconoce a cada persona antes que cualquier interés científico, sin recriminación por su procedencia, estatus social y económico, grupo étnico, género, cosmovisión, cultura u otro rasgo.

**Justicia:** Se debe tratar por igual a todos los individuos que participen en el estudio sin ningún tipo de recriminación para el óptimo desarrollo del mismo.

**Libertad:** La investigación debe llevarse a cabo libre e individualmente sin que ningún tipo de interés sea social, político o económico influya en ella.

**No maleficencia:** Con el fin de respetar la integridad física y psicológica de los individuos que sean parte de la investigación en curso se deben analizar riesgos y beneficios antes de realizarla.

**Probidad:** Durante todo el proceso investigativo se debe proceder con honestidad. Esto implica exponer los resultados fidedignamente y no hacer modificaciones del protocolo ya aprobado sin antes contar con la respectiva autorización del comité de ética.

**Respeto a la propiedad intelectual:** Se debe respetar los derechos de propiedad intelectual de los otros investigadores en la comunidad científica, esto implica no plagiar parcial ni totalmente otras investigaciones.

**Responsabilidad:** Cada investigación debe asumir las consecuencias de sus actos en cuanto al proceso investigativo.

**Transparencia:** La investigación se debe divulgar de modo tal que se pueda replicar la metodología y verificar la validez de los resultados (excepto casos patentes).

**Precaución:** Se deben tomar las medidas necesarias para prevenir daños a futuro.

## IV. RESULTADOS

Análisis Inferencial

Tabla 1.

Prueba de normalidad de Clima organizacional y satisfacción laboral *en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	,073	59	,200*
Sistema individual	,129	59	,016
Sistema interpersonal	,111	59	,069
Sistema organizacional	,067	59	,200*
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	,110	59	,072
Satisfacción extrínseca	,084	59	,200*
Satisfacción intrínseca	,133	59	,011

\*\* $p < .05$ ; se rechaza la  $H_0$ ;  $p > .05$ ; se acepta la  $H_0$

### Decisión estadística

Se acepta la  $H_0$  en las puntuaciones de clima organizacional y en sus dimensiones sistema interpersonal y sistema organizacional. Además, en las puntuaciones de satisfacción laboral y la dimensión satisfacción extrínseca. Se rechaza la  $H_0$  en las puntuaciones de la dimensión sistema interpersonal de clima organizacional y la dimensión satisfacción intrínseca de satisfacción laboral

### Interpretación

En la tabla 1 se evidenció que los puntajes obtenidos dimensión sistema interpersonal de clima organizacional y la dimensión satisfacción intrínseca de satisfacción laboral, obtuvieron como hallazgo del análisis de la prueba de KS, un  $p$ -valor  $< \alpha$  (.05), lo cual significa que prueba la  $H_0$  que plantea que los datos de las dimensiones en mención provienen de una distribución no normal; en tanto que en las puntuaciones de clima organizacional y en sus dimensiones sistema interpersonal y sistema organizacional; como también satisfacción laboral y la dimensión satisfacción extrínseca se obtuvo  $p$ -valor  $> \alpha$  (.05), lo cual indica que siguen una distribución normal.

## Análisis correlacional

Tabla 2.

Coeficiente r de Pearson entre Clima Organizacional y satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022

	<b>Satisfacción laboral</b>	
<b>Clima organizacional</b>	Coeficiente r de Pearson	.719
	Sig. bilateral	<.001
	d	Grande
	r <sup>2</sup>	.517
	N°	59

**Nota:** Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen;; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

\*\*p < 0,01, se rechaza la H<sub>0</sub>

### Interpretación

En la tabla 2, en el análisis inferencial de la relación entre *Clima Organizacional* y *satisfacción laboral*, se evidenció que el p-valor=.001 <  $\alpha$  .(0.01), Por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis de trabajo que plantea que existe relación estadísticamente significativa directa entre *Clima Organizacional* y *satisfacción laboral*, con tamaño del efecto grande (Rho=.719; p<.01); y el 51.7 % de la variabilidad de satisfacción laboral se encuentra explicada por la el clima organizacional.

Tabla 3

Coeficiente Rho Spearman entre sistema individual y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022

	<i>Sistema individual (N=59)</i>		
Satisfacción extrínseca	Coeficiente Rho de	.550	
	Spearman		
	Sig. bilateral	<.001	
	d	Grande	
	r <sup>2</sup>	.303	
Satisfacción intrínseca	Rho	.633	
	Sig. bilateral	<.001	
	d	Grande	
	r <sup>2</sup>	.401	

**Nota:** Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

\*\*p < 0,01, se rechaza la H<sub>0</sub>

### Interpretación

En la tabla 3, en el análisis inferencial de la relación entre sistema individual y las dimensiones de satisfacción laboral, se evidenció que el un p-valor=.001 < α .(0.01). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la Hipótesis de trabajo, lo cual significa que existe estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto grande en la relación entre la dimensión sistema individual y las dimensiones Satisfacción extrínseca (Rho= .550; p<.001) y Satisfacción intrínseca (Rho= .663; p<.001). Además, las puntuaciones de sistema individual explican la variabilidad de la dimensión satisfacción extrínseca (30.3 %) y satisfacción intrínseca (40.1%)

Tabla 4

Análisis correlacional entre sistema interpersonal y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022

		<i>Sistema Interpersonal (N=59)</i>		
Satisfacción extrínseca	Coeficiente r de Pearson			.340
	Sig. bilateral			,008
	d			Mediano
	r <sup>2</sup>			.116
Satisfacción intrínseca	Coeficiente Rho de Spearman			.478
	Sig. bilateral			<.001
	d			Mediano
	r <sup>2</sup>			.228

**Nota:** Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; \*\*p < 0,01; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

**Decisión estadística:** Se rechaza la Ho

### Interpretación

En la tabla 4, en el análisis inferencial de la relación entre sistema interpersonal y las dimensiones de satisfacción laboral, se evidenció que el un  $p\text{-valor} = .001 < \alpha$  (.01). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la Hipótesis de trabajo, lo cual significa que existe estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto mediano en la relación entre la dimensión sistema interpersonal y las dimensiones Satisfacción extrínseca ( $r = .340$ ;  $p < .001$ ) y Satisfacción intrínseca ( $Rho = .478$ ;  $p < .001$ ). Además, las puntuaciones de sistema interpersonal explican la variabilidad de la dimensión satisfacción extrínseca (11.6 %) y satisfacción intrínseca (22.8%)

Tabla 5

Análisis correlacional entre sistema organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022

		<i>Sistema Interpersonal (N=59)</i>		
Satisfacción extrínseca	Coeficiente r de Pearson			.795
	Sig. bilateral			,001
	d			Grande
	r <sup>2</sup>			.632
Satisfacción intrínseca	Coeficiente Spearman	Rho	de	.714
	Sig. bilateral			<.001
	d			Grande
	r <sup>2</sup>			.510

**Nota:** Rho: Coeficiente de correlación de Spearman; d: Tamaño del efecto de Cohen; \*\*p < 0,01; r<sup>2</sup>: Coeficiente de determinación; N: Tamaño de la muestra

**Decisión estadística:** Se rechaza la Ho

### Interpretación

En la tabla 5, en el análisis inferencial de la relación *entre sistema organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral*, se evidenció que el un p-valor=.001 <  $\alpha$  .(0.01). Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la Hipótesis de trabajo, lo cual significa que existe estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto grande en la relación entre la dimensión *sistema organizacional y las dimensiones* Satisfacción extrínseca (r= .795; p<.001) y Satisfacción intrínseca (Rho= .714; p<.001). Además, las puntuaciones de sistema interpersonal explican la variabilidad de la dimensión satisfacción extrínseca (63.2 %) y satisfacción intrínseca (51%)

## Análisis descriptivo

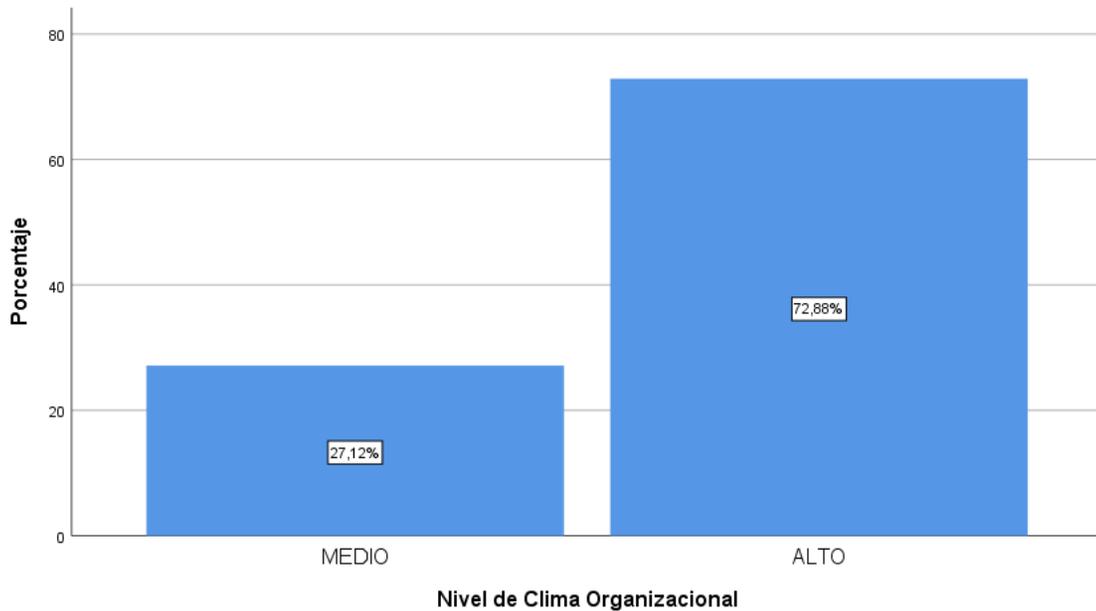


Figura 1. Niveles de Clima organizacional en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022

## Descripción

En la figura 1 referido a la distribución de niveles de clima organizacional, se observa una prevalencia del nivel alto (72.88 %) y adecuado (Medio 27.12%), lo cual evidencia que la mayoría de personal sanitario percibe dentro de entidad prestadora de servicios de salud percibe un clima de trabajo que fomenta el desarrollo de capacidades individuales, fortalecimiento de relaciones interpersonales y trabajo en equipo para el desarrollo organizacional.

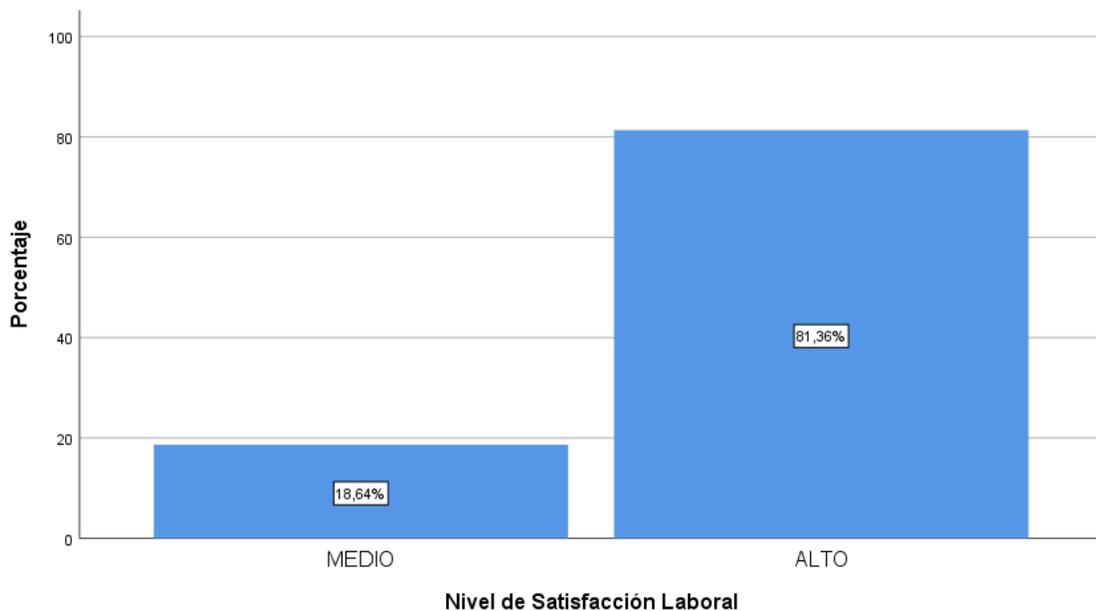


Figura 2. Niveles de satisfacción laboral en personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022

**Descripción**

En la figura 2 referido a la distribución de niveles de satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala, 2022, se observa una prevalencia del nivel alto (81.36 %) y adecuado (Medio 18.64%), lo cual evidencia que la mayoría de personal sanitario proyecta alta satisfacción con su trabajo que guarda relación con el agrado y atención a factores personales y factores extrínsecos.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación analiza la relación entre Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala. De los hallazgos y el análisis de resultados con respecto al objetivo general, evidencian que existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal sanitario de la entidad prestadora de servicios de salud de Machala, se rechaza hipótesis nula, y se acepta hipótesis general (Rho de Spearman= .719,  $p < .05$ )

Los hallazgos de la presente investigación corroboran lo planteado por Rivera (2020) en Trujillo, Perú, en su estudio para determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Oficina de Administración de la Gerencia Regional de Salud La Libertad, evidenciando que del total de trabajadores el 73.68% del personal de tiene un nivel bajo de clima organizacional, el 2.63%, está en un nivel medio; y solo el 23.68% alcanza un nivel alto. En satisfacción laboral el 63.16% insatisfacción, el 26.31% no le da importancia, y el 10.53% se expresa satisfecho. Por lo que se concluyó que ambas variables guardan relación estadística relevante, pese a que en esta investigación predominó la insatisfacción.

Coincide de igual manera con lo planteado por Kim y Lee (2018) en Seúl, Corea del Sur, quienes analizaron el efecto del clima organizacional de las instituciones de bienestar social sobre la satisfacción laboral de los trabajadores sociales y el efecto moderador de la identidad laboral en el que participaron participaron 341 trabajadores sociales de centros de bienestar en Seúl y el área de Gyeonggi-do y cuyos resultados correlacionales mostraron que la satisfacción laboral tenía relaciones positivas tanto con la variable clima organizacional como con la identidad laboral. Primero, el resultado del análisis de correlación evidenció que la satisfacción laboral se relaciona positivamente con el clima organizacional. En segundo lugar, realizaron un análisis regresivo para conocer la influencia de lo percibido en clima organizacional y satisfacción laboral y los hallazgos revelaron que el clima organizacional tuvo una influencia positiva sobre la satisfacción laboral. En tercer lugar, lo percibido de clima

organizacional satisfacción laboral la interacción de identidad laboral se mostraron significativamente ( $\beta=.743$ ,  $p<.05$ ) y la influenciase indicó un 14,8%.

De igual manera coincide con lo planteado por Ormeño (2018) en Parcona, Ica en su estudio de correlacionar las dos variables en mención en el centro salud Parcona, y cuyos resultados obtenidos determinaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman es de  $r= 0,313$  lo cual se interpreta como una correlación directa.

De igual manera coincide con el estudio realizado por Vallejos (2017) en Lima, Perú, donde determinó la correlación de las dos variables mencionadas en los usuarios internos de una Micro red de Salud San Martin de Porres 2017 ya que los resultados mostraron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,701. Coincide también con lo planteado por Govea y Zúñiga (2020) en Guayaquil, en su estudio para determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de una empresa de servicios, con una población de 40 colaboradores de los cuales 24 mostraron conformidad con el clima organizacional de la empresa, en cambio para la variable satisfacción laboral solo 32 personas indicaron satisfacción. Utilizaron la prueba chi-cuadrado obteniendo 10,57, en comparación con el chi-crítico de 7,779.

De los hallazgos encontrados y análisis de resultados en cuanto al objetivo específico 1, se evidenció que el un  $p\text{-valor}=.001 < \alpha .(0.01)$ , esto significa que existe estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto grande en la relación entre la dimensión sistema individual y las dimensiones Satisfacción extrínseca ( $Rho= .550$ ;  $p<.001$ ) y Satisfacción intrínseca ( $Rho= .663$ ;  $p<.001$ ). Además, las puntuaciones de sistema individual explican la variabilidad de la dimensión satisfacción extrínseca (30.3 %) y satisfacción intrínseca (40.1%).

En el análisis inferencial de la relación entre sistema interpersonal y las dimensiones de satisfacción laboral competentes al objetivo específico 2, se evidenció que el un  $p\text{-valor}=.001 < \alpha .(0.01)$ . Por lo tanto, existe una relación estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto mediano en la relación entre la dimensión sistema interpersonal y las dimensiones Satisfacción extrínseca ( $r= .340$ ;  $p<.001$ ) y Satisfacción intrínseca ( $Rho= .478$ ;  $p<.001$ ). Además, las puntuaciones de sistema

interpersonal explican la variabilidad de la dimensión satisfacción extrínseca (11.6 %) y satisfacción intrínseca (22.8%)

En cuanto al objetivo específico 3, en el análisis inferencial de la relación entre sistema organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral, se evidenció que el un  $p\text{-valor}=.001 < \alpha .(0.01)$ . Esto quiere decir que existe estadísticamente significativa directa con tamaño del efecto grande en la relación entre la dimensión sistema organizacional y las dimensiones Satisfacción extrínseca ( $r= .795$ ;  $p<.001$ ) y Satisfacción intrínseca ( $Rho= .714$ ;  $p<.001$ ). Además, las puntuaciones de sistema organizacional explican la variabilidad de la dimensión satisfacción extrínseca (63.2 %) y satisfacción intrínseca (51%)

En cuanto a la distribución de niveles de clima organizacional, se observa una prevalencia del nivel alto (72.88 %) y adecuado (Medio 27.12%), lo cual evidencia que la mayoría de personal sanitario percibe dentro de entidad prestadora de servicios de salud percibe un clima de trabajo que fomenta el desarrollo de capacidades individuales, fortalecimiento de relaciones interpersonales y trabajo en equipo para el desarrollo organizacional.

En cuanto a la distribución de niveles de satisfacción laboral en la entidad prestadora de servicios de salud de Machala se observó una prevalencia del nivel alto (81,36%) y adecuado (medio 18,64%), esto evidenció que la mayoría del personal sanitario proyecta alta satisfacción con su trabajo y que este guarda relación con el agrado y atención de los factores intrínsecos y extrínsecos.

Dado que los hallazgos corroboran la evidencia empírica cabe la siguiente reflexión: el estado de conocimiento está estructurado de modo tal que en base a estos hallazgos se podrían desarrollar un estudio no solo de carácter correlacional sino también de tipo explicativo o aplicativo con diseños experimentales de manera que se valide estrategias y procedimientos.

No obstante la presente investigación es la primera que se realiza en una entidad de salud de la ciudad de Machala, y se consideró el total de la población no habiendo muestra ni muestreo, razón por la cual la comunidad científica debería

preocuparse por realizar más investigaciones de este tipo a nivel local de ser posible con una población más grande donde se pueda determinar muestra y muestreo.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. El clima organizacional tiene una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en el personal sanitario de la entidad prestadora de servicios de salud de Machala, se rechaza hipótesis nula y se acepta hipótesis general.
2. El sistema individual tiene una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral de la entidad prestadora de servicios de salud de Machala, es decir la satisfacción en el trabajo está ligada a la autonomía que se les brinda para ejercer sus funciones.
3. El sistema interpersonal se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal sanitario de la entidad prestadora de servicios de salud de Machala, esto es, que la satisfacción va de la mano con las relaciones sociales entre miembros de la organización, como con la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.
4. El sistema organizacional guarda una correlación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en el personal sanitario de la entidad prestadora de servicios de salud de Machala, es decir, la satisfacción está ligada a la consideración de directivos, beneficios, recompensas, motivación, esfuerzo, y el tipo de liderazgo ejercido por los directivos.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la comunidad científica realizar más investigaciones correlacionales entre estos dos constructos en entidades prestadoras de servicios de salud en la ciudad de Machala, ya que no existen estudios previos locales, no obstante, existen dentro de la ciudad algunas entidades que prestan servicios de salud y estas investigaciones contribuirán a evaluar estas dos variables importantes para el personal sanitario en el desarrollo de sus funciones.
2. Se recomienda al personal de gestión de talento humano de la organización sanitaria persistir en la autonomía de los trabajadores sanitarios de la entidad prestadora de servicios de salud considerando esta una manera de otorgarles compromiso y responsabilidad con la organización y de vincularlo más con la misma.
3. Se sugiere fomentar y fortalecer el trabajo en equipo entre los trabajadores mediante talleres vivenciales y actividades integradoras, con evaluación y monitoreo
4. Se sugiere seguir fortalecer el sistema organizacional propiamente dicho y en el compromiso normativo de la organización, siendo estos puntos fundamentales tanto para el crecimiento emocional y como profesional de los trabajadores sanitarios.
5. Se sugiere también en cuanto a estudios futuros de estas dos variables en la ciudad de Machala, realizar investigaciones en entidades de salud cuya población sanitaria sea más extensa de manera que se pueda aplicar muestra y muestreo con el fin de comparar resultados y verificar si existen variaciones.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andrade, A., Omar, A., & Salessi, S. (2020). Generic Job Satisfaction Scale: Psychometric Qualities of the Version Adapted to Portuguese. *Avaliação Psicológica*, 9(4), 361–370. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1677-04712020000400003&lng=pt&nrm=iso&tlng=en](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712020000400003&lng=pt&nrm=iso&tlng=en)
- Arias, J., Villacís, M., & Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201–206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 1–9.
- Bernal, I., Angélica, N., Melo, P., Lorena, M., & Limón, S. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8–19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Boluarte, A., & Merino, C. (2015). VERSIÓN BREVE DE LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL: EVALUACIÓN ESTRUCTURAL Y DISTRIBUCIONAL DE SUS PUNTAJES. *Liberabit. Revista de Psicología*, 21(2), 235–243.
- Bustamante, M., Lapo, M., & Maderline, G. (2016). Creation of a Questionnaire of Organizational Climate for Hospitals of High Complexity. *Rev. Gerenc. Polít. Salud.*, 15(30), 126–141. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>
- Carrillo, C., Meseguer, C., & Gómez, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Servicio de Publicaciones de La Universidad de Murcia. Murcia (España)*, 31(2), 645–650.

<https://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.31.2.169791/175731>

Celis, C. (2014). *IMPORTANCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA PRODUCTIVIDAD LABORAL* [UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA]. <http://hdl.handle.net/10654/13586>.

Chiang, M., Salazar, M., Martin, M., & Nuñez, A. (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral . Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad \* . *Salud de Los Trabajadores*, 19(1), 5–16. <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375839297002.pdf>

Chirinos, Y., Meriño, V., & Martinez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista Escuela de Administración de Negocios EAN*, 84, 50–52. <https://www.redalyc.org/journal/206/20657075003/20657075003.pdf>

Dávila, M. (2016). Validity and Reliability of an Instrument to Assess Organizational Climate in Different Branches of Economic Activity. *Revista de La Facultad de Contaduría y Ciencias Administrativas Universidad Michoacana de San Nocilas de Hidalgo*, 1(2), 405–429.

Duran, S., Garcia, J., Paz, A., & Boscan, M. (2021). Satisfacción laboral como actitud integradora de los individuos en organizaciones no gubernamentales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 223–244. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37154/40416>

Eustaquio, C. (2016). *RELACIÓN ENTRE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL MÓDULO BÁSICO DE JUSTICIA DEL DISTRITO DE LA ESPERANZA ENERO-JULIO 2016* [Tesis para optar por un grado]. *Universidad privada del norte*.

Fernández, C. S., Bravo, D. D. A., & Medina, P. C. (2019). La satisfacción laboral de los trabajadores sociales en La Rioja de acuerdo con la teoría bifactorial de Herzberg. *Cuadernos de Trabajo Social Ediciones Complutense*, 32(2), 397–405. <https://dx.doi.org/10.5209/cuts.58635>

- Fernandez, C., Santes, M., del Angel, E., Fernandez, H., & Zepeta, D. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, 17(3), 273–283.
- Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1–6. <http://201.159.222.118/openjournal/index.php/uti/article/view/336/621>
- Galicia, S., Garcia, M., & Hernandez, L. (2017). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *TEPEXI Boletín Científico de La Escuela Superior Tepeji Del Río*, 4(8). <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/tepexi/article/view/2380>
- Garcia, A., Segredo, A., Lopez, P., Leon, P., & Perdomo, I. (2015). Systemic organizational climate approach and its implementation in the public health care. *Revista Cubana de Salud Pública*, 41(1), 115–129. [https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource\\_ssm\\_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf](https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/rcsp/v41n1/spu10115.pdf)
- Govea, K., & Zuñiga, D. (2020). EL CLIMA ORGANIZACIONAL COMO FACTOR EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS. *Revista Digital Investigación & Negocios*, 13(21), 15–22.
- Gracia, J., Avila, D., & Jimenez, S. (2021). Organizational climate and leadership at a mexican public health institute. *Revista Cubana de Salud Pública*, 47(2). [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85117907832&origin=inward&txGid=4a2fc6e237164ef96a590059a400e3ae&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85117907832&origin=inward&txGid=4a2fc6e237164ef96a590059a400e3ae&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1)
- Guevara, X. (2018). *Clima organizacional Nivel de satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa* [Universidad Andina Simon Bolivar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6169/1/T2597-MIE-Guevara-Clima.pdf>
- Guzman, M., & Coral, S. (2015). *CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA DE RUBRO NAVIERO DE LIMA*

METROPOLITANA. [Tesis para optar por título profesional]. Universidad Ricardo Palma.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6th ed.).

Huaita, D., & Luza, F. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas The labor climate and job satisfaction in the teaching performance of public educational institutions. *INNOVA RESEARCH JOURNAL*, 3(8), 300–312.

Jimenez, D., Celis, P., Morales, D., & Tello, F. (2020). The importance of the climate and organizational culture for the attention in health institutions. *Universidad y Sociedad*, 12(S1), 53–60. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85100864259&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=importancia+clima+organizacional&sid=57c0bec405c1302789224353c4e48048&sot=b&sdt=b&sl=47&s=TITLE-ABS-KEY%28importancia+clima+organizacional%29&relpos=0>

Kim, Y.-S., & Lee, Y.-J. (2018). The influence of organizational climates and environments for social welfare worker's job satisfaction in social welfare organization -focused on the modulating effect of job identity. *Indian Journal of Public Health Research and Development*, 9(9), 928–933.

Madero, S. M. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores Herzberg theory and the impact of incentives on workers ' job satisfaction Resumen Introducción. *Multidisciplinary Scientific Journal Acta Universitaria*, 29(2007–9621), 1–18.

Manosalvas, C., Manosalvas, L., & Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral : un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad-Minister*, 5–15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>

Moslehpour, M., Altantsetseg, P., & Mou, W. (2018). Organizational Climate and Work Style : The Missing Links for Sustainability of Leadership and Satisfied Employees.

- Sustainability*, 11(1–17), 125. <https://doi.org/10.3390/su11010125>
- Muntané, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *RAPD Online*, 33(3), 221–227.
- Ormeño, P. (2018). *Clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral en el Centro de Salud Parcona , 2018* . <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29952>
- Páramo, D., Flores, C., & Díaz, L. (2016). Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. *Ciencia & Trabajo*, 18(57), 173–176. <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v18n57/0718-2449-cyt-18-57-00173.pdf>
- Patlán, J., & Flores, R. (2013). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Ciencia & Trabajo*, 15(48), 131–139. <https://doi.org/10.4067/s0718-24492013000300005>
- Paz, E., & Pereda, A. (2020). *Propiedades psicosométricas de la escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall en una empresa privada, Lima 2020 [Tesis para optar por un título]. Universidad Cesar Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51078>
- Pedraja, L., Valdés, G., & Santibáñez, I. (2019). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE ARICA , CHILE : HACIA UN PLAN DE MEJORA. *Red de Revistas Científicas de América Latina y El Caribe, España y Portugal*, 44(9), 514–520. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33961096009>
- Pérez, A. M. S. (2013). Organizational climate in the change management for the development of the organization. *Revista Cubana de Salud Publica*, 39(2), 385–393.
- Pujol-cols, L. J. (2018). Satisfacción laboral : una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Rivera, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral – Gerencia Regional de*

*Salud - Oficina de Administración Trujillo* [UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/16238>

Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación En Valores*, 1(25), 3–18. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/vol1n252016.pdf#page=9>

Rodriguez, M., & Herrera, M. (2016). El clima organizacional, un aspecto importante a tener en cuenta en los trabajadores del grupo de control de vectores. *Revista Cubana de Salud Publica*, 42(4), 645–647. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662016000400012](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000400012)

Sanchez, J., & Nuñez, L. (2020). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES - RED DE SALUD CHOTA, 2017. *Revista Científica de Enfermería (Lima, En Linea)*, 9(2). <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>

Sanchez, M., & Garcia, M. de L. (2017). Job satisfaction in work settings . A qualitative approach for study . *Scientia Et Technica*, 22(2), 161–166. <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>

Segredo, A., Garcia, A., Leon, P., & Perdomo, I. (2017). Desarrollo organizacional, cultura organizacional, clima organizacional. Una aproximacion conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 24, 86–99. <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>

Soares, M. (2013). *Evaluación del clima organizacional en distribuidora LUMOSA S.A. según el modelo de Litwin y Stringer* [UNIVERSIDAD CATOLICA ANDRES BELLO]. <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS7564.pdf>

Uribe, J. (2015). *Clima y ambiente organizacional. Trabajo, salud y factores psicosociales*. Editorial el Manual Moderno S.A.

- Urquiza, R. (2012). *Satisfacción laboral, y calidad del servicio de la salud*. Revista Medica La Paz. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726-89582012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726-89582012000200012&script=sci_arttext)
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. ESPOCH. [http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión del talento humano-comprimido.pdf](http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gestión%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf)
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/8731>
- Zayas, P., Baez, R., Zayas, J., & Hernandez, M. (2015). CAUSES OF JOB SATISFACTION IN A MARKETING ORGANIZATION WHOLESAL. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXIII(2), 35–51. <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/1606/1370>

## ANEXOS

### ANEXO 1. OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

#### VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Clima organizacional</b>	Gómez y Vicario (como se citó en Dávila, 2016) definen el clima organizacional como el conjunto de percepciones subjetivas y compartidas socialmente que tienen los trabajadores acerca de las características de la organización en donde laboran como también del ambiente de trabajo.	El clima organizacional será medido por las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de clima organizacional de Gomez y Vicario que analiza sistema individual, interpersonal y organizacional mediante 29 items tipo likert	Sistema individual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de los trabajadores</li> <li>• Autonomía en el trabajo</li> </ul>	ORDINAL
			Sistema interpersonal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones sociales</li> <li>• Compañerismo</li> </ul>	
			Sistema organizacional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consideración de directivos</li> <li>• Beneficios y recompensas</li> <li>• Motivación</li> <li>• Liderazgo</li> </ul>	

VARIABLE 2: SATISFACCION LABORAL

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>Satisfacción laboral</b>	Herzberg (como se citó en Boluarte & Merino, 2015) define la satisfacción laboral como el estado emocional positivo que experimentan los trabajadores al conjugar adecuadamente factores motivacionales o intrínsecos y factores de higiene o extrínsecos.	La satisfacción laboral será medida por las puntuaciones obtenidas en el cuestionario de Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall la cual está basada en la teoría bifactorial de Herzberg y está conformada por 15 ítems en dos dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca	Satisfacción intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo estimulante</li> <li>• Logro y autorrealización</li> <li>• Reconocimiento</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>	ORDINAL
			Satisfacción extrínseca	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Economía</li> <li>• Condiciones laborales</li> <li>• Seguridad laboral</li> <li>• Factores sociales</li> </ul>	

## **ANEXO 2. FICHA TECNICA DE INSTRUMENTOS**

**Nombre de la prueba:** Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)

**Autores:** Gómez y Vicario (2008)

**Procedencia:** México

**Administración:** Individual

**Tiempo de aplicación:** Entre 10 y 15 minutos

**Ámbito de aplicación:** Personal sanitario

**Significación:** Esta escala está compuesta por 29 ítems que reflejan el clima organizacional en 3 dimensiones: sistema individual, sistema interpersonal, y sistema organizacional. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada una de las razones con la opinión del trabajador sanitario sobre el clima organizacional en una escala de cinco puntos tipo Lickert.

### **CUESTIONARIO DE ESCALA MULTIDIOMENSIONAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE GOMEZ Y VICARIO**

1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades.
2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo.
3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades.
4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades.
5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades.
6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades.

7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades.
8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos.
9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores.
10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema.
11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo.
12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo.
13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales.
14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable.
15. El director trata a su personal de la manera más humana posible.
16. El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto.
17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades.
18. El jefe trata con indiferencia a su personal.
19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada.
20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades.
21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo.
22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño.
23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores.
24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo.
25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas.
26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo.

27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo.
28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas.
29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización

**Nombre de la prueba:** Escala de Satisfacción Laboral (ESL)

**Autores:** Warr, Cook y Wall (1979)

**Procedencia:** Reino Unido

**Adaptación al español:** Bilbao y Fidalgo (1995)

**Administración:** Individual

**Tiempo de aplicación:** 10 minutos

**Ámbito de aplicación:** Personal sanitario

**Significación:** Esta escala está compuesta por 15 ítems que reflejan la satisfacción laboral en los trabajadores en 2 dimensiones: satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca. Los ítems pares (2, 4, 6, 8, 10, 12, 14) mostrarán el grado de satisfacción intrínseca, y los ítems impares (1, 3, 5, 7, 9, 11, 13, 15) reflejarán el grado de satisfacción extrínseca. Las respuestas obtenidas valoran el grado de satisfacción laboral en una escala de 7 puntos de Likert.

CUESTIONARIO DE ESCALA DE SATISFACCION LABORAL DE WARR,  
COOK Y WALL.

1. Condiciones físicas de tu lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)
2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo
3. Tus compañeros de trabajo
4. Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho (de pacientes, compañeros, jefes)
5. Tu superior inmediato
6. Responsabilidad que se te ha asignado
7. Tu salario
8. Posibilidad de usar tus capacidades profesionales
9. La relación entre dirección y trabajadores
10. Tus posibilidades de crecer profesionalmente
11. El modo en que la organización está gestionada

12. Atención a las sugerencias realizadas
13. Horario de trabajo
14. Variedad de tareas que se realizan en el trabajo
15. Estabilidad en el trabajo

**ANEXO 3. INFORME DE EVIDENCIA DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA  
ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y ESCALA DE  
SATISFACCION LABORAL**

**I. FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Escala multidimensional de Clima Organizacional

Autores del instrumento: Gómez y Vicario (2008)

Año: 2008

Procedencia: México

Ámbito de aplicación: Individual

Áreas que explora: Sistema individual, sistema interpersonal, sistema organizacional

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL (EMCO)**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:**

---

**Grado profesional:** Maestría ( )  
Doctor ( )

---

**Área de Formación académica:**

---

**Áreas de experiencia profesional:**

---

**Institución donde labora:**

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 2 a 4 años ( )  
Más de 5 años ( )

---

**Experiencia en Investigación Psicométrica:**

---

---

### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- a. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### 3. DATOS DE LA ESCALA MULTIDIMENSIONAL DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre de la Prueba:	Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)
Autores:	Gómez y Vicario (2008)
Procedencia:	México
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal sanitario
Significación:	Esta escala está compuesta por 29 ítems que reflejan el clima organizacional en 3 dimensiones: sistema individual, sistema interpersonal, y sistema organizacional. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada una de las razones con la opinión del trabajador sanitario sobre el clima organizacional en una escala de cinco puntos tipo Likert.

### 4. SOPORTE TEÓRICO

#### DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)	Sistema individual	Se refiere a los atributos individuales de cada trabajador, está constituido por dos indicadores: Satisfacción de los trabajadores, que se refiere al grado en que los trabajadores perciben ser reconocidos; y el segundo indicador es la autonomía en el trabajo, es decir el grado en que los trabajadores se sienten independientes y con la libertad de elegir la mejor forma de llevar a cabo sus labores. (Gómez y Vicario, 2008)
	Sistema interpersonal	Se refiere al compañerismo y sociabilidad entre los miembros de la organización, es decir a la relación entre el

		<p>trabajador y su entorno laboral, será evaluado con dos indicadores: relaciones entre los miembros de la organización; y como segundo indicador la unión y apoyo entre los compañeros de trabajo. (Gómez y Vicario, 2008)</p>
	<p>Sistema organizacional</p>	<p>Se refiere los atributos de la organización propiamente dicha, el trabajo, y el ambiente. En este nivel hay cuatro indicadores que son: consideración de directivos, lo cual significa el grado en que los trabajadores perciben apoyo de sus superiores; el segundo indicador es beneficios y recompensas, lo cual se refiere a la percepción de los trabajadores de la retribución de su trabajo; el tercer indicador es motivación y esfuerzo, es decir el grado en que la organización alienta a sus trabajadores; y el cuarto indicador es el liderazgo de directivos, es decir en como don de mando de los directivos influye en el desarrollo de las actividades de los trabajadores. (Gómez y Vicario, 2008)</p>

## 5. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Clima Organizacional**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

## DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Sistema Individual

- Objetivos de la Dimensión: Mide los atributos individuales de cada trabajador que conforma el personal sanitario con los cuales se encuentra desarrollando sus labores.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Satisfacción de los trabajadores	1. Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades				
	2. Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo				
	3. Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades				
	4. Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades				
Autonomía en el trabajo	5. Los trabajadores gozan de libertad para elegir como hacer sus actividades				
	6. Cada trabajador es libre respecto a la forma de dar solución a los problemas relacionados con sus actividades				
	7. A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar mis actividades				

Segunda dimensión: **Satisfacción interpersonal**

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado la relación entre el trabajador y el entorno laboral.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Relaciones sociales	8. Los trabajadores se llevan bien entre ellos				
	9. En la organización hay compañerismo entre los trabajadores				
	10. Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema				
Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	11. Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores lo integran de inmediato al grupo				
	12. Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo				
	13. En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales				
	14. En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable				

Tercera dimensión: **Sistema organizacional**

- Objetivos de la Dimensión: Mide la consideración de directivos, beneficios y recompensas, motivación y esfuerzo, y liderazgo de directivos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Consideración de directivos	15. El director trata a su personal de la forma más humana posible				
	16. El trato de los trabajadores a sus superiores es con respeto				
	17. Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades				
	18. El jefe trata con indiferencia a su personal				
	19. Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada				
Beneficios y recompensas	20. La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades				
	21. Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo				
	22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño				
	23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores				

Motivación y esfuerzo	24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo				
	25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas				
	26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo				
Liderazgo de directivos	27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo				
	28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas				
	29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización				

\_\_\_\_\_  
Sello y Firma del evaluador

DNI:

Teléfono:

Correo electrónico:

## II. EVIDENCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

**Tabla 1**

Evidencia de validez de contenido de la escala multidimensional de clima organizacional

	ITEMS	CLARIDAD UV AIKEN	RELEVANCIA UV AIKEN	COHERENCIA UV AIKEN
<b>SISTEMA INDIVIDUAL</b>	1	0,95	0,95	0,95
	2	0,95	0,95	0,95
	3	0,95	0,95	0,95
	4	0,95	0,9	0,90
	5	0,95	0,9	0,95
	6	0,95	0,95	0,95
	7	1,00	1,00	1,00
<b>SISTEMA INTERPERSONAL</b>	8	0,95	0,95	0,95
	9	1,00	1,00	1,00
	10	1,00	0,90	0,95
	11	1,00	0,95	0,95
	12	1,00	1,00	1,00
	13	1,00	1,00	1,00
	14	1,00	0,95	1,00
<b>SISTEMA ORGANIZACIONAL</b>	15	0,90	0,95	0,95
	16	1,00	1,00	1,00
	17	1,00	1,00	1,00
	18	0,95	0,95	0,95
	19	0,95	0,90	0,90
	20	1,00	1,00	1,00
	21	1,00	1,00	1,00
	22	1,00	1,00	1,00
	23	0,95	0,90	0,90
	24	1,00	1,00	1,00
	25	1,00	1,00	0,95
	26	1,00	1,00	1,00
27	1,00	1,00	1,00	
28	1,00	1,00	1,00	
29	1,00	0,95	0,95	
<b>PROMEDIO</b>		0,98	0,97	0,97

Nota: IAA: índice de acuerdo de Aiken

Para la evidencia de validez de contenido se realizó la evaluación por juicio de 5 expertos que emitieron su ponderación en claridad, coherencia y relevancia, observándose que el 100 % tiene un índice de acuerdo de Aiken superior a .80, lo cual evidencia que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en la escala de evaluación de estrés laboral.

### III. EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

#### Tabla 3

**Coeficiente de Confiabilidad Omega de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional en Personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala**

<b>Dimensiones</b>	<b>N°</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>	<b><math>\omega</math></b>
<b>Clima organizacional</b>	29	3.50	0.630	.960
Sistema individual	7	3.48	0.647	.866
Sistema interpersonal	7	3.85	0.842	.948
Sistema organizacional	15	3.34	0.639	.909

**Nota:** N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación

estándar;  $\omega$ : Omega de McDonald

**INFORME DE EVIDENCIA DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LA ESCALA  
MULTIDIMENSIONAL DE SATISFACCION LABORAL**

**FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO**

Nombre del instrumento: Escala de Satisfacción laboral

Autores del instrumento: Warr, Cook y Wall

Adaptación: Bilbao y Fidalgo

Año: 1995

Procedencia: España

Ámbito de aplicación: Individual

Áreas que explora: Satisfacción intrínseca y satisfacción extrínseca

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**ESCALA DE SATISFACCION LABORAL (ESL)**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 6. DATOS GENERALES DEL JUEZ

---

**Nombre del juez:**

---

**Grado profesional:** Maestría ( )  
Doctor ( )

---

**Área de Formación académica:**

---

**Áreas de experiencia profesional:**

---

**Institución donde labora:**

---

**Tiempo de experiencia profesional en el área:** 2 a 4 años ( )  
Más de 5 años ( )

---

**Experiencia en Investigación Psicométrica:**

---

---

---

### 7. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- b. Validar el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## 8. DATOS DE LA ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Nombre de la Prueba:	Escala de Satisfacción laboral
Autores:	Warr, Cook y Wall (1979)
Procedencia:	Reino Unido
Administración:	Individual
Adaptación:	Bilbao y Fidalgo (1995)
Tiempo de aplicación:	Entre 10 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	Personal sanitario
Significación:	Esta escala está compuesta por 15 ítems que reflejan la satisfacción laboral del personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud. Las respuestas valoran el grado de correspondencia de cada trabajador sanitario con respecto a su satisfacción en el trabajo, sobre una escala de siete puntos tipo Lickert.

9. SOPORTE TEÓRICO  
DESCRIBIR EN FUNCIÓN AL MODELO TEÓRICO

Escala/AREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
Satisfacción laboral	Satisfacción intrínseca	Es aquella que abarca los factores intrínsecos, también llamados factores motivacionales, pues son aquellos que se relacionan con se relacionan con los aspectos inherentes al trabajo, es decir, con la tarea en sí, y que cuya ausencia no provoca insatisfacción, pero su presencia puede llevar al trabajador a un estado superior en plenitud, motivación y satisfacción para realizar sus tareas. (Madero, 2019)
	Satisfacción extrínseca	Es aquella que abarca los factores extrínsecos, también llamados factores de higiene, ya que se consideran como las condiciones mínimas indispensables, son aquellos correspondientes al entorno, cuya su presencia no lleva a la motivación pero su ausencia lleva a la insatisfacción. (Madero, 2019)

## 10. PRESENTACIÓN DE INSTRUCCIONES PARA EL JUEZ:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Satisfacción laboral**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**DIMENSIONES DEL INSTRUMENTO: Primera dimensión: Satisfacción Intrínseca**

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado de satisfacción del trabajador sanitario con respecto a los aspectos inherentes al trabajo, es decir, con la tarea en sí.

<b>INDICADORES</b>	<b>Ítem</b>	<b>Claridad</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Relevancia</b>	<b>Observaciones/ Recomendaciones</b>
Trabajo estimulante	2. Libertad para elegir tu propio método de trabajo				
	14. La variedad de tareas que realizas en tu trabajo				
Autorrealización	8. La posibilidad de utilizar tus capacidades				
	10. Posibilidades de progreso y promoción				
Reconocimiento	4. Reconocimiento general por el trabajo (de pacientes, compañeros, jefes)				
	12. Atención a las sugerencias realizadas				
Responsabilidad	6. Importancia de la tarea y responsabilidad asignada				

Segunda dimensión: **Satisfacción Extrínseca**

- Objetivos de la Dimensión: Mide el grado de satisfacción del trabajador sanitario con respecto a las condiciones mínimas indispensables con las que lleva a cabo sus labores.

INICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Economía	7. Tu salario				
Condiciones laborales	1. Condiciones del lugar de trabajo (espacio, higiene, ambiente)				
	11. El modo en que la organización está gestionada				
	13. Tu horario de trabajo				
Seguridad laboral	15. Tu estabilidad en el empleo				
Sociabilidad	3. Tus compañeros de trabajo				
	5. Tu superior inmediato				
	9. Relación en general entre dirección y trabajadores				

\_\_\_\_\_  
Sello y Firma del evaluador

DNI:

Teléfono:

Correo electrónico:

## EVIDENCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO

Tabla 1

Evidencia de validez de contenido de la escala de estrés laboral

	ITEMS	CLARIDAD UV AIKEN	RELEVANCIA UV AIKEN	COHERENCIA UV AIKEN
<b>SATISFACCION EXTRINSECA</b>	1	1	1	1,00
	3	1	1	1,00
	5	1	1	1,00
	7	0,95	0,95	0,95
	9	1	0,95	0,95
	11	0,95	0,9	0,90
	13	0,95	0,95	0,95
	15	1	1	1,00
<b>SATISFACCION INTRINSECA</b>	2	1	1	1,00
	4	1	1	1,00
	6	0,95	0,95	0,95
	8	0,95	0,95	0,95
	10	1	1	1,00
	12	0,95	0,9	0,90
	14	0,9	0,85	0,85
PROMEDIO		0,97	0,96	0,96

Nota: IAA: índice de acuerdo de Aiken

Para la evidencia de validez de contenido se realizó la evaluación por juicio de 5 expertos que emitieron su ponderación en claridad, coherencia y relevancia, observándose que el 100 % tiene un índice de acuerdo de Aiken superior a .80, lo cual evidencia que dichos reactivos cuentan con evidencia de validez de contenido para ser incluidos en la escala de evaluación de estrés laboral.

## EVIDENCIA DE CONFIABILIDAD

Tabla 3

**Coeficiente de Confiabilidad Omega de la Escala de Satisfacción Laboral en Personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de salud de Machala**

<b>Dimensiones</b>	<b>N°</b>	<b>M</b>	<b>DE</b>	<b><math>\omega</math></b>
<b>Satisfacción laboral</b>	15	4.67	0.924	0.947
Satisfacción extrínseca	8	4.75	0.841	0.863
Satisfacción intrínseca	7	4.58	1.04	0.916

**Nota:** N: Tamaño de la muestra piloto; M: Media; DE: Desviación estándar;  $\omega$ : Omega de McDonald

## ANEXO 4. CARTA DE AUTORIZACION



**Salud**  
RED MUNICIPAL EP

Oficio No. 0129-NDPR-G-RMSM-EP-2022

Machala, 27 de mayo de 2022

**Odontólogo**

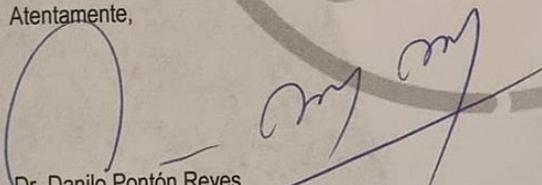
Oswaldo Calderón Aguilar  
Presente. -

De mi consideración:

En contestación al Oficio s/n, de fecha 24 de mayo de 2022 y suscrito por el odontólogo Oswaldo Abdón Calderón Aguilar, C.C 0704010040; autorizo a usted, el desarrollo de la investigación **"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal sanitario de una entidad prestadora de servicios de Salud de Machala, 2022"**, aplicando encuestas como instrumento de recolección de datos, como parte del trabajo de investigación de posgrado de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo –filial Piura, que se encuentra cursando. De esta manera, contribuimos con el ente educativo

Particular que autorizo, para los fines pertinentes.

Atentamente,

  
Dr. Danilo Pontón Reyes  
**GERENTE GENERAL**  
**RED MUNICIPAL DE SALUD MACHALA EP.**  
Elaborado Por:  
Ing. Brigitte Ruiz



Av. 25 de Junio y 9 de Mayo (4to Piso) / Telf: (593) 072963775  
direcccantonaldesalud@hotmail.com / www.saludmachala.gob.ec

**MACHALA - EL ORO - ECUADOR**

## **ANEXO 5. CONSENTIMIENTO INFORMADO**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, ..... he aceptado voluntariamente la invitación de participar en la investigación titulada **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL SANITARIO DE UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD DE MACHALA, 2022.**

Me han informado claramente sobre los responsables de la investigación, y a qué institución pertenecen. Asimismo, me han explicado sobre el propósito de la investigación,

También sé, que la información que proporcionaré es confidencial, y solo será utilizada para los fines de la investigación.

Me han informado que la participación consiste en responder de manera voluntaria y sincera los cuestionarios virtuales aspectos de mi vida por el lapso de 15 minutos apropiadamente y puedo retirarme de la investigación en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Mi participación es de manera anónima para lo cual me identificare con un seudónimo que ha sido elegido según mi voluntad y decisión.

La persona que me ha leído el presente documento que se llama CONSENTIMIENTO INFORMADO, me ha dicho que en cualquier momento puedo retirarme de la investigación, incluso, durante la encuesta. Me ha proporcionado un número de teléfono, al cual llamaré ante cualquier duda.

Asimismo, me han dicho, que me darán una copia del presente documento. Y como prueba que entendí lo que me han leído y explicado, firmo el presente documento.

Mi seudónimo: .....

Mi firma: .....