



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de
un Centro de Apoyo en Hemodiálisis periodo 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

De la Cruz Quispe, Sonia Esther (orcid.org/0000-0002-8466-3842)

ASESOR:

Quinteros Gomez, Yakov Mario (orcid.org/000-0003-2049-5971)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi tesis va dedicada con mucho cariño y amor a Dios por darme fortaleza y regalarme una hermosa familia, en especial a mi hija quien me ha brindado su apoyo incondicional.

Agradecimiento

A mi asesor de tesis, Dr. Yakov Quinteros Gómez por la enseñanza, orientación y dedicación para llevar a cabo esta investigación

Asimismo, a todos los amigos y colegas que participaron en el estudio e hicieron que este trabajo fuese posible.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	21
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimientos	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	46
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS.....	48

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Instrumento

Anexo 4: Validación por juicio de expertos

Anexo 5: Confiabilidad del instrumento clima organizacional

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral

Anexo 7: Consentimiento informado

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Frecuencias sobre el clima organizacional de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis	29
Tabla 2. Frecuencias sobre las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis	30
Tabla 3. Frecuencias sobre las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis	31
Tabla 4. Frecuencias sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis	32
Tabla 5. Frecuencias sobre las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis	33
Tabla 6. Frecuencias sobre las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Nivel alto, medio y bajo de la Variable Clima organizacional	29
Figura 2: Dimensiones de la variable Clima organizacional: D1 Liderazgo y D2 Motivación. En azul: nivel bajo, en anaranjado: nivel medio y en gris: nivel alto.....	30
Figura 3: Dimensiones de la variable Clima organizacional: D3 Reciprocidad y D4 Participación. En azul: nivel bajo, en anaranjado: nivel medio y en gris: nivel alto.....	31
Figura 4. Nivel alto, medio y bajo de la Variable Satisfacción laboral	32
Figura 5: Dimensiones de la variable Satisfacción laboral. D1: Retos de trabajo, y D2 Satisfacción con el salario. En azul: nivel bajo, en anaranjado: nivel medio y en gris: nivel alto	33
Figura 6: Dimensiones de la variable satisfacción laboral. D3: Condiciones favorables de trabajo y D4: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto. En azul: nivel bajo, en anaranjado: nivel medio y en gris: nivel alto	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral, puesto que proporcionara información de las insatisfacciones de los trabajadores, con el propósito de proponer mejoras para así poder determinar el éxito de la institución. El objetivo del estudio fue determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Se trató de una investigación básica con un diseño no experimental y correlacional transversal, con una muestra de 74 trabajadores asistenciales; la recolección de datos se realizó a través de dos cuestionarios; conformado el cuestionario clima organizacional por 39 ítems y el cuestionario satisfacción laboral por 19 ítems, debidamente validados por 3 jueces expertos y con una confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un coeficiente de 0.84 y 0.71 respectivamente, indicando que son muy confiables. Los datos fueron analizados por el programa SPSS versión 26 y programa Excel, aplicando estadísticas descriptivas e inferenciales, y se empleó la prueba estadística de coeficiente de Pearson. Concluyendo, que existe relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022 ($p < 0.05$).

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, liderazgo, motivación.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction, since it provided information on the dissatisfactions of workers, with the purpose of proposing improvements in order to determine the success of the institution. The objective of the study was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the care staff of a Hemodialysis Support Center, period 2022. It was a basic research with a non-experimental and cross-sectional correlational design, with a sample of 74 care workers; data collection was carried out through two questionnaires; conformed the organizational climate questionnaire by 39 items and the job satisfaction questionnaire by 19 items, duly validated by 3 expert judges and with reliability through Cronbach's Alpha coefficient, obtaining a coefficient of 0.84 and 0.71 respectively, indicating that they are very reliable. The data were analyzed by the SPSS version 26 program and Excel program, applying descriptive and inferential statistics, and the Pearson coefficient statistical test was used. Concluding, that there is a significant relationship between the variables organizational climate and job satisfaction of the care staff of a Support Center in hemodialysis period 2022 ($p < 0.05$).

Keywords: organizational climate, job satisfaction, leadership, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

El término clima organizacional según Lewin (1988) lo definió, “*como la totalidad de los hechos que determinan la conducta de un individuo*” además hace énfasis en la relación del hombre con el término, puesto que dependerá de su relación para el surgimiento del desarrollo organizacional, esto será factible cuando los empleados logren identificarse con la institución y se esfuercen cada día por hacer realidad la visión de la organización.

Además, Abdullahi *et al.* (2021) menciona que las relaciones de trabajo y las estrategias determinaran lograr y alcanzar un objetivo, es ahí donde el clima organizacional en nuestro país juega un papel importante en las instituciones, esto se debe a que solo entendiendo y optimizando el enlace entre la estructura física, las relaciones interpersonales y la estrategia de trabajo, solo así se podrá lograr la calidad absoluta de los servicios en la organización.

La Organización Mundial de la salud (OMS) (2019), en América Latina contribuye con el 60% de las habilidades tanto físicas como intelectuales que tiene una persona para poder desarrollar una actividad productiva, así mismo asegura que para poder obtener una máxima productividad, se necesitan ciertas condiciones laborales como; ambientales, sociales y psicológicas para así fomentar el nivel de satisfacción laboral del empleador (OMS, 2019).

Para Chu (2021) menciona que las organizaciones que cuentan con un clima organizacional adecuado y armonioso, mayormente van relacionado cuando los trabajadores recibieron un apoyo interno mejorando y fortaleciendo el desempeño laboral.

Según Weinert y Robbins (1985 y 1996) coinciden en la definición de satisfacción laboral como la actitud que tiene un empleador y esto se plasmara en el desempeño y compromiso que tiene con el cargo de trabajo, también se distinguirá la motivación que tiene para cumplir los objetivos de la empresa, esta disposición dependerá que tan satisfecho se encuentre. Así mismo nombran que existen distintos factores que puedan retroalimentar positiva o negativamente el desempeño laboral, como las recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajos que aporten al buen ambiente laboral, también tener retos de trabajo que brinde posibilidades de crecimiento dentro de la empresa, y un buen clima laboral donde las relaciones

interpersonales de los trabajadores fomenten al crecimiento de la entidad; estos puntos claves para que el trabajador se desarrolle en sus labores más o menos motivado para el cumplimiento de las metas que tiene la institución.

Sin embargo, Canales *et al.* (2021) menciona que existe una preocupación en el sector salud porque nos topamos con empleados con cansancio mental debido a las malas relaciones interpersonales entre colegas, además el bajo desempeño debido a faltas de capacitaciones, faltas de oportunidades de promoción, los bajos salarios, una logística inadecuada para realizar las tareas asignadas y, a menudo, infraestructura inadecuada. Todo ello refiere que estas organizaciones solo están orientados a regenerar mayor producción de manera competitiva, por lo que dejan de lado la estabilidad emocional de su personal siendo esta una preocupación porque a pesar que se sigue observando este déficit, las instituciones no muestran algún cambio para mejorar.

Según Rivera (2018) nos muestra en su estudio la importancia del reconocimiento de la percepción negativa o positiva de los trabajadores y de lo que afecta el nivel de compromiso y desempeño en la organización. Además, Medina *et al.* (2008) señalaron la importancia en las organizaciones sobre la identificación de los factores que provocan tanto la satisfacción como la insatisfacción de los empleados para tener un punto de partida para desarrollar estrategias que incrementen la satisfacción laboral del individuo y de la empresa.

Es así que, en los últimos años en el centro de Apoyo de Hemodiálisis ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, se observa insatisfacciones en la calidad de servicios, además bajos desempeños laborales por parte del personal; lo cual se ve plasmado en la desmotivación de los trabajadores del centro de salud. Dentro de los factores podemos encontrar, las faltas de condiciones laborales, falta de comunicación, falta de capacitaciones y protocolos por lo que no permite una eficiencia en las actividades. Por otro lado, se ve falta de empatía por lo trabajadores que van expresados en la insatisfacción de los usuarios que reciben hemodiálisis. Así que, la presente investigación se basará en identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral percibida por el personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis.

Por tanto, el problema general de nuestra investigación se formulará de la siguiente manera, ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022? Asimismo, los problemas específicos los siguientes, ¿Cuál es la relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022?, ¿Cuál es la relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022?, ¿Cuál es la relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022?, ¿Cuál es la relación entre participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022?.

Esta investigación se justifica, con el hecho de que facilitará información valiosa a la entidad que esta como objeto de estudio lo cual le permitirá identificar los problemas que afectan a la institución y establecer medidas para poder corregirlos y ponerlos en práctica.

Así mismo; permitirá conocer la satisfacción laboral del personal asistencial que labora en el Centro de Apoyo en hemodiálisis siendo está una entidad prestadora de servicios a pacientes con problemas renales Estadio 5, además conocer el clima organizacional en que se encuentra, logrando garantizar la dotación de nuestros servicios creando un clima laboral adecuado con buenas relaciones interpersonales entre el coordinador y trabajador. Además, este estudio brindará una base teórica en conjunto con trabajos similares con la finalidad de establecer conocimientos del comportamiento del personal de salud en las diferentes áreas en las que se desempeñan.

Desde una perspectiva social, este estudio permitirá ejecutar un adecuado clima organizacional, también fortalecerá las relaciones que existe entre los trabajadores y los usuarios, además ayudara al personal trabajar eficientemente en el servicio; logrando las expectativas y metas que tiene la entidad.

Por consiguiente, planteo el siguiente objetivo general como el Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de

un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Asimismo, los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Determinar la relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Determinar la relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Determinar la relación entre participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Asimismo, la hipótesis general propuesta para este estudio como: Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Y así mismo las siguientes hipótesis específicas: Existe relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Existe relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Existe relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Existe relación entre participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Meza (2020) refiere al clima organizacional como aspecto relevante en las organizaciones puesto que resulta tener mayores estándares de eficacia y eficiencia dentro de las labores de cada trabajador; asimismo, menciona que la satisfacción laboral de las enfermeras, depende de las oportunidades que pueda brindar la institución, además de capacitaciones que permitan que el personal pueda desarrollarse personalmente y profesionalmente, otros aspectos que menciona también son los salarios justos e equitativos; considera que el trabajo debe ser en equipo y con un ambiente favorable para obtención de las metas de la organización, es así que su objetivo principal fue determinar la relación entre ambas variables, con su estudio de tipo cuantitativo, con un nivel descriptivo y correlacional transversal y un diseño no experimental, encuestó a una muestra de 38 trabajadoras, dando en sus resultados descriptivos un nivel medio de clima organizacional en el personal de enfermería con el 65.8% y un 34.2% un nivel alto; por otra parte en satisfacción laboral resultó un nivel medio con el 52.6% de trabajadores y un nivel alto con 47.4%; refiere además en su dimensión liderazgo, participación, motivación y reciprocidad que el 52.6% de personal tuvieron un nivel medio, mientras el 47.4% un nivel alto; mientras en sus resultados inferenciales se obtuvo que la correlación de Spearman y nivel de significancia ($R= 0.437$; $p= 0.006$) concluyendo así que existe relación significativa entre ambas variables.

Moran (2022) muestra que el clima organizacional es el sitio y el entorno donde se trabaja, por lo cual está formado por cada uno de los integrantes de la institución, así mismo es importante mantener la utilidad que esta tiene. Además el autor sostiene que la satisfacción laboral forma una parte primordial en una organización en crecimiento, puesto que las funciones que realice el trabajador sean en un clima laboral saludable, con comunicación, y motivado; donde la motivación no será económica sino emocional, mejorando una mejor atención y el progreso de la institución; este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción en los trabajadores, se encuestó a 45 profesionales que trabajan en la sala de emergencia en Ecuador, mediante un cuestionario, resultando que existe un nivel de significancia y una alta correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral (R de Spearman= $0,838$ y $p = 0.031$), además,

en sus dimensiones se obtuvo que el 38% de los encuestados casi siempre se sienten apoyados por su líder, y 4 % nunca se sienten apoyados; es así, que la mayoría con un 44% de los trabajadores se sienten comprometidos con el hospital; en cuanto a libertades de expresiones menciona que tienen un nivel medio con el 62% de los trabajadores; y los recursos e infraestructuras brindados afirma que un 67% de los trabajadores casi siempre se sienten satisfechos y un 7% muy pocas veces; por otro lado en la motivación, las recompensas que ofrecen, un 40% de los trabajadores muy pocas veces se siente satisfecho, y un 18% siempre; concluyendo que existen factores determinantes dentro del clima organizacional y satisfacción laboral para el trabajador, donde es importante que cumpla sus funciones con un bienestar emocional y físicamente estable; en especial en un servicio de emergencia donde las condiciones el trabajo es a menudo estresante e intenso.

Romero (2022) refiere que la motivación es clave en el clima organizacional, puesto que fomenta a los trabajadores tener buenas actitudes, mayores responsabilidades y valores que beneficiaran a la institución; asimismo menciona que las fuentes de motivaciones estén relacionadas a un reconocimiento profesional y laboral, así se podrá generar mayor compromiso en el trabajador. Además, el establecer mayores talleres y capacitaciones lograra que se consoliden las habilidades profesionales de los trabajadores; y estaremos involucrando a los empleadores trabajar en equipo fortaleciendo así el ambiente laboral. Esta investigación cuantitativa tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional y desempeño laboral en una empresa en el distrito de Bagua del año 2021, utilizo 2 cuestionarios en una muestra de 33 empleados, dando como resultado que existe relación en dichas variables con una alta correlación (R de Spearman: 0, 865), por otro lado se obtuvo que el 82% de los trabajadores existe buen desempeño laboral y 18% regular desempeño, concluyendo que la motivación se relaciona con el reconocimiento profesional, además ayuda mejorar los compromisos; también, las capacitaciones y comunicación mejorara los desempeños laborales.

Arroyo y Puma (2018) refieren que en la actualidad se ha introducido en los centros de salud un indicador como proceso de calidad, principalmente sobre la satisfacción laboral del personal; referentes a las conductas de cada trabajador en distintas situaciones; es importante reconocer el grado de satisfacción para así tomar

medidas de prevención, y en caso de insatisfacciones poder planificar modificaciones en la cultura del centro de salud. Muestra además que la satisfacción presenta estrecha relación con el desempeño laboral de cada trabajador, además menciona que es complicado hallar trabajadores satisfechos, y por ende encontrar que los trabajadores realicen su trabajo eficientemente y de calidad. En esta investigación de tipo descriptivo, de tipo no experimental con un diseño correlacional simple, recolectando datos a través de dos cuestionarios aplicados a 76 trabajadores con el objetivo de comprobar la relación que existe en clima organizacional y satisfacción laboral; resultando que existe una correlación alta entre dichas variables ($r = 0.703$), además encontró a un 52.6% de trabajadores poco satisfechos y un 47.4% satisfechas con su trabajo; por otro lado en sus dimensiones liderazgo y satisfacción laboral obtuvo una correlación moderada y una relación significativa moderada ($r=0.534$ y $p=0.00$); en su dimensión motivación y recompensas justas resulto una correlación moderada y una relación significativa moderada ($r=0.424$ y $p=0.00$); en la dimensión reciprocidad y condiciones favorables se encontró una correlación moderada y una relación significativa moderada ($r=0.455$ y $p=0.00$), por ultima dimensión de reciprocidad y las condiciones favorables laboral se halló una correlación alta ($r= 0.725$; $p=0.00$).

Araya y Medina (2019) mencionan que las variables clima organizacional y satisfacción laboral son primordiales en la gestión organizacional, ya que cuando existe estas carencias atribuye a los efectos negativos como ausentismo, falta de calidad de atención, constantes rotaciones de los profesionales, resultando impactos en la organización. En su investigación encuesta a 110 trabajadores que brindan atención primaria en salud en una comunidad en Chile, resultando que existe un nivel de significancia entre ambas variables con una correlación alta ($R=0.636$ y $p=0.00$); además menciona que en las relaciones interpersonales entre el personal resulto media con un porcentaje de 55%; mientras en equidad y reconocimiento laboral la valoración es baja con 65% por lo que menciona que existe favoritismo y existe mejor trato en las autoridades de la institución; aun así se apreció que el 55.6% de sus trabajadores más antiguos perciben un nivel alto en sus variables clima organizacional y satisfacción laboral, mientras un 33.3% percibieron un nivel medio; y 11.1 un nivel bajo; y en los trabajadores más recientes

se obtuvo con mayor porcentaje un nivel medio con 41.07%, mientras un 35.71% un nivel alto y un 23.21% un nivel bajo; estas diferencias estadísticas puede ser ya que los más antiguos tienen un puesto de trabajo más alto.

Astudillo (2019) refiere que el clima organizacional garantiza una buena satisfacción laboral, puesto que los trabajadores son los pilares de toda organización, y esto se lleva a cabo cuando los colaboradores trabajan en equipo y existe un compromiso con su trabajo; además otro y no menos importante es cuando existe conexión con los líderes, una mejor comunicación y participación entre ellos resultara el éxito en cada organización; es así con su estudio descriptivo identifíco la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral, para esto llevo encuesto a 45 profesionales que laboran en un Centro Renal en Guayaquil, donde resulto en sus análisis descriptivos que 49% de sus trabajadores perciben un nivel alto con respecto a satisfacción salarial, y 18% con un nivel medio; mientras en su condiciones favorables de trabajo perciben el 73% de trabajadores un nivel alto y 22% medio; y por último en su dimensión compatibilidad entre la personalidad y puesto percibieron el 91% de sus colaboradores un nivel alto y 9% un nivel medio; por otro lado en sus resultados inferenciales resulto que existe una relación alta significativa entre sus variables ($R=0.861$; $p=0.00$), concluyendo que existe influencia del clima organizacional con respecto a satisfacción laboral además se debe proponer plan mejora para lograr el existo en la organización.

Romero (2022) menciona el placer laboral tiene relación con las diferentes emociones personales, y determina el compromiso laboral y la calidad de servicios prestados. Esta investigación tiene un enfoque cuantitativa con un nivel descriptivo correlacional transversal y un diseño no experimental; con el objetivo de ver la relación de clima y satisfacción laboral durante una pandemia; se aplicó un cuestionario para cada variable, con una muestra de 74 trabajadores, obteniendo en sus resultado descriptivo, con respecto a su dimensión de reconocimiento laboral se obtuvo un nivel medio con el 41.9% de sus trabajadores y un 46% un nivel alto; y con respecto a sus resultado inferencial que si existe una correlación alta y una relación directa entre ambas variables ($R=0.659$ y $p=0.00$), concluyendo

que el reconocimiento laboral generaría mayor motivación y aumento en el desempeño laboral del trabajador.

Arévalo *et al.* (2021) refieren que existe una relación de sobrecarga de trabajo con respecto al clima organizacional por tanto el personal no rinde eficientemente con su labor, por lo que recomienda realizar talleres preventivos, informativos y prácticos para el manejo de estrés y mayor motivación con estas reuniones se mejorara las relaciones interpersonales entre compañeros y desarrollaran mejor los trabajos en equipo; además mayor capacitaciones al personal para que rindan eficientemente; este estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre clima y satisfacción laboral, siendo una investigación básica, descriptiva no experimental, utilizo un cuestionario en cada variable con una muestra de 119 trabajadores de un hospital en México, obteniendo un 50.4% de trabajadores que perciben un clima organizacional medio, y un 37% de trabajadores un nivel bajo; en cuanto a satisfacción se encontró que 49.6% de trabajadores se encuentran en mediana satisfacción y 33.6% como baja satisfacción. Concluyendo que existe una correlación moderada entre ambas variables ($R=0.460$; $p=0.00$).

Aguilar (2017) menciona que cada centro tiene su propia cultura, tradiciones, normas y estilos de liderazgo, por tanto, el clima laboral que se genera será distinto entre los centros; además es importante evaluar al clima organizacional puesto que influye en la satisfacción laboral, como generar medidas que logre elevar los niveles de calidad de los servicios prestados. Este estudio tuvo el objetivo de determinar el clima y satisfacción laboral; el tipo de investigación es de tipo descriptiva de diseño correlacional, utilizo una muestra de 45 trabajadores de un Instituto de Medicina Legal, utilizo un cuestionario para cada una de las variables. Obteniendo en sus resultados descriptivos que el 73.3% de los trabajadores percibe el clima organizacional un nivel medio, el 17.7% como nivel alto y el 8.89% lo percibe como bajo; en tanto a la variable satisfacción laboral el 51.11% de trabajadores tiene un alto nivel y 48.89% de trabajadores un nivel bajo; por otro lado, en sus resultados inferenciales se obtuvo que si existe una relación directa y significativa ($R=0.5182$ y $p=0.01$) en ambas variables.

Álvaro (2019) refiere que es importante que el trabajador se comprometa con la institución, puesto que dependerá de los niveles de efectividad, desempeño y cumplimiento de su labor, para ver una buena calidad de atención; esto es consecuencia de como el personal percibirá el clima organizacional; también hace mención que son necesarias reconocer que tan satisfechos se encuentra el personal, así poder establecer medidas que corrijan las necesidades de cada personal. Este estudio de tipo descriptiva correlación de un corte transversal, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre clima y satisfacción laboral; con una muestra de 38 personales de la salud, aplicando un cuestionario para cada variable; obtuvo en sus resultados descriptivos que en la variable clima organizacional el 76.3% de los participantes perciben un nivel medio, mientras que el 13.2% considero un nivel alto y el 10.5% un nivel bajo; por otra parte, resulto una alta satisfacción laboral con un 76.3% de su población y solo el 23.7% como baja satisfacción. Además, en sus dimensiones motivación el 81.5% de sus trabajadores percibió un nivel medio y solo el 13.2% considera un nivel alto; en otro indicador de identificación con el trabajo se obtuvo que el 50% obtuvo un nivel alto y el 44.7% un nivel medio; en torno a las remuneraciones el 65.7% de trabajadores lo considera un nivel medio y el 21.1% un nivel bajo; con respecto a estructura considera el 60.5% de su población un nivel alto mientras el 39.5% un nivel medio; por otra parte, se concluye que si existe una relación entre ambas variables ($p=0.001$).

Vásquez (2022) menciona que los centros de salud están expuestos a cambios organizacionales y tecnológicos, y esto implica a la satisfacción de los trabajadores de salud, y esto será reflejado en la deficiente atención médica y falta de apatía a los pacientes; ante esto es importante la necesidad de la organización tomar medidas para lograr elevar el nivel de desempeño para una mejor prestación de calidad de servicios. En su estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre satisfacción y clima organizacional; con un enfoque cuantitativo, y un diseño no experimental; aplico un cuestionario para cada variable a un total de 94 trabajadores de un Centro de Salud en Tumbes; obteniendo como resultado una relación directa y significativa entre las variables ($R=0.542$ y $p=0.000$), Además muestra en su dimensión condiciones de trabajo el 81.91% de sus trabajadores

estuvieron en promedio satisfechos y el 11.7% insatisfechos; en otra dimensión, relaciones interpersonales el 78.72% de sus trabajadores considera en promedio al clima organizacional y el 21.28% como alta. Concluyendo la relación entre ambas variables.

Carrillo (2022) refiere que, en salud pública, es primordial la atención que se brinda a los pacientes se debe incrementar la satisfacción de los usuarios así mismo de los trabajadores; es importante adaptar estrategias que logren reconocer los factores que puedan estar influyendo tanto positivamente como negativamente al comportamiento y desempeño de cada profesional. Es así en su investigación de tipo cuantitativo y un diseño no experimental, transversal y descriptivo, tuvo como objetivo determinar la relación de clima y satisfacción laboral, asimismo se aplicó un cuestionario para cada una de las variables, validándolas respectivamente a través del alfa de Crombach ($\alpha=0,9488$ y $\alpha=0,9432$) siendo fiables; se aplicó a una muestra de 60 trabajadores; resultando que un 58% de sus trabajadores perciben al clima organizacional en riesgo y 31% adecuado; dentro de sus dimensiones de motivación y relaciones interpersonales un 53% de los trabajadores percibe en riesgo y el 38% adecuado; por otro lado un 70% de trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo, pero aun así el 22% lo considera insatisfecho. Siendo así su conclusión que existe relación positiva y significativa ($R= 0.417$ y $p=0.005$) entre ambas variables.

Mera (2021) menciona lo importante que es brindar un entorno placentero para sus trabajadores, puesto que el clima organizacional es componente fundamental para la institución, facilitando la comprensión del trabajador, creando comodidad y compromiso laboral, en estos últimos años los cambios y riesgos aumentaron con la crisis mundial, y se ve reflejando en sus labores, esto aumento el estrés y el miedo ya que en su nuevo entorno se presentó sobrecargas laborales tanto que afectaron a su motivación, relaciones interpersonales y en su rendimiento. El objetivo que tiene la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en trabajadores en una clínica de Chiclayo, por ende, se realizó un estudio descriptivo, con una muestra de más de 72 trabajadores, obteniendo en sus resultados descriptivos un nivel bajo con 70.8% de trabajadores y un nivel medio con 29.2% en su variable clima organizacional; y en

sus resultados inferenciales, una correlación significativa entre ambas variables ($R=-0,0760$ y $p=0.00$), es así, donde concluye que existe relación significativa entre dichas variables y una correlación inversa ya que se observó un alto nivel de síndrome de Burnout y bajo clima organizacional.

Nepo (2022) demuestra que las organizaciones hoy en día tienen altas exigencias y expectativas, por ende el clima organizacional será el principal desafío que se debe tener en cuenta para lograr un adecuado desempeño, estas deben contar con condiciones laborales óptimas para así lograr alcanzar los objetivos que tiene la institución, además menciona el beneficio de las investigaciones que son aplicados sobre clima organizacional puesto que se dará a identificar los puntos débiles de las instituciones, y por ende se dará paso para iniciar con un plan mejora donde se respalde el bienestar, tanto físico como mental en el equipo de trabajo; así lograr incrementar el desempeño laboral y mejorar su productividad. Para demostrarlo determino la relación entre clima organizacional y el desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud en el Callao durante el 2021, aplicada en una encuesta a 248 empleadores de dicha entidad y resultando tener una relación significativa entre ambas variables y con una alta correlación (R de Spearman $0,840$), además en su dimensión de condiciones laborales obtuvo un 57.3% de trabajadores percibió un nivel alto, 33.5% un nivel medio y 9.2% un nivel bajo; concluyendo así que aumenta el desempeño de los trabajadores cuando tienes mejores condiciones laborales.

Bailón y Cedeño (2022) refieren que el estrés tiene un papel protagónico en el clima organizacional, ya que en los últimos años existe grandes cambios en la sociedad; así como la globalización, los avances que tiene la tecnología y mayores competitividades entre empresas, puede atentar con la salud física, mental y emocional de los trabajadores, puesto que se observaron ante el cambio de condiciones laborales, asociaciones significativas con malestares y discapacidades en algunos trabajadores de Ecuador, donde se realizó un estudio de tipo cuantitativo, resultando que el clima organizacional tiene un nivel medio con 46.88% y un nivel alto con 46.9%, en torno al estrés laboral se percibió altos niveles con 84.3% de trabajadores y 12.5% nivel medio; recalca así el autor que no se vio tan afectada el clima organizacional; debido que creo programas de desarrollo y

mayores capacitaciones. Es así que se concluye que los avances tecnológicos provocan en el personal un ambiente de trabajo tenso, como consecuencia altos niveles de estrés laboral, ocasionando bajos compromisos laborales; es por ello que se recomienda determinar un plan de acción que logre disminuir dichos niveles.

Pinedo (2019) menciona en su estudio que existe una satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital de Lambayeque, además hace mención la importancia de un buen liderazgo, puesto que el líder, tiene la facultad de motivar, dirigir e influenciar a su personal; mientras la satisfacción precisa los beneficios o pérdidas de una institución, de tal manera que a partir del líder se podría proponer estrategias para obtener el éxito de la organización en muchos aspectos en especial una buena calidad de atención para obtener una adecuada satisfacción por parte del usuario y del personal. Para esta investigación de tipo descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, se utilizó un cuestionario de 73 ítems a 196 enfermeras de dicho hospital; resultando con mayor porcentaje que el 72,4% están satisfechos y 23.5% medianamente satisfechos; además que la variable liderazgo predomina en dicho personal considerando algunos principales indicadores como motivación, la toma de decisión, y la responsabilidad, y en torno a la satisfacción laboral se logró demostrar que si existía; por otro lado, se demostró que existe una relación directa entre las dos variables (R de Spearman = 0,802; $p=0.02$).

Marcelo (2018) refiere que la satisfacción laboral es punto fundamental para el crecimiento de una organización, puesto que laborar en condiciones favorables crean buenas percepciones y actitudes frente al trabajador, además, es imprescindible crear estrategias donde se reflejen las expectativas, necesidades y participaciones que un trabajador tiene. También menciona algunos factores que influyen en la calidad de atención que brinda el trabajador como son: las satisfacciones salariales, un buen ambiente laboral, buenas relaciones interpersonales. Por ende, dicha investigación cuantitativa, descriptiva tuvo el objetivo de medir la satisfacción laboral con la calidad de atención en el Hospital de Piura; se tomó en cuenta 84 enfermeras, evaluando con un cuestionario 7 dimensiones para el nivel de satisfacción laboral; donde se obtuvo con mayor porcentaje un nivel de satisfacción baja con un valor de 88%, con respecto a sus

dimensiones condiciones físicas y/o confort y beneficios remunerativas el 93% de trabajadores obtuvo un nivel bajo y 7% un nivel medio, demostrando así una preocupación ya que indica que las licenciadas están trabajando sin motivación y están realizando sus labores solo por cumplir.

Bases teóricas

Teorías de Clima organizacional

Existen muchas teorías, pero en los más destacados como, Chiavenato (2007) asegura que el clima organizacional es el espacio o ambiente donde las personas se vinculan y se comunican. Una de las principales influencias es la motivación cuando esta es limitada por distintos factores, el clima organizacional es la afecta además el comportamiento de los empleadores se ve reflejada como su desempeño y productividad laboral.

Además, Robbins (1996) define a clima organizacional como parte de la personalidad de una organización puesto que atribuye a la cultura que tiene los integrantes de la institución; reafirmando sus valores, costumbre y prácticas.

En estudios más recientes como Ramos (2012) menciona que el clima organizacional forma parte de la dimensión calidad laboral y así mismo influye en el comportamiento de los empleadores dando como respuesta la productividad de la organización, esto dependerá de la percepción que tan cómodo se encuentra el trabajador, y que tan motivado esta; menciona también que el personal debe sentirse comprometido, esto sucederá en la medida en que sus necesidades sean satisfechas. Por otro lado, para lograr las metas deseadas, es importante mantener una comunicación efectiva.

También Aguirre *et al.* (2012) nombra que el clima organizacional propicia el buen desempeño y los beneficios organizacionales, puesto que los trabajadores estén motivados, y es así donde se sentirán identificados con la organización, lo que conducirá al logro de las metas.

El entorno en el que los empleados desarrollan su trabajo, el trato y atención de sus superiores, las relaciones entre compañeros y la comunicación son los factores que componen el denominado clima organizacional.

Importancia del clima organizacional

El estudio sobre clima organizacional proporcionara tener mayor información científica y sistemática acerca de las percepciones de parte del personal acerca su entorno y condiciones laborales, así mismo se busca elaborar estrategias de mejora continua para lograr identificar y solucionar en forma priorizada algunos factores que puedan afectar el compromiso y productividad del trabajador.

Cuando se logren identificar e intervenir mejoras del clima organizacional, es deseable realizar mediciones iniciales bien fundamentados, pero teniendo en cuenta excepciones como razones intuitivas o anecdóticos, es así que al medir el clima organizacional permite una mejor valoración acerca del efecto de la intervención del problema, es ahí que se propone tres variables: i) Cultura de la Organización, ii) Diseño de la Organización y iii) Potencial humano (Ministerio de Salud, 2008).

Cultura de la Organización

Cuando un conjunto de personas esté involucradas y comprometidas en su entorno laboral siguiendo una misma meta y objetivos que tiene la empresa, es ahí cuando surge un buen clima organizacional; así mismo es importante e indispensable que el ambiente sea de aspecto agradable, puesto que ahí se desarrollara las actividades, las relaciones interpersonales y también se observaran patrones de comportamiento; todo esto se convertirá en una cultura de organización. Puede llegar a ser una organización productiva y eficiente como también ineficiente; es así que dependerá de las relaciones q tenga la organización desde el principio de fundación (Ministerio de Salud, 2008).

Diseño Organizacional

Proceso de elección que se tendrá que elegir entre actividades, responsabilidad y relaciones entre autoridades dentro de una organización y a su vez tendrá que observar las conexiones que existen entre los departamentos de una organización planteados en un organigrama (Hellriegel y Slocum, 2004).

Diseño organizacional se puede definir como un sistema de actividades entre varias personas y que se representa en cuatro dominadores: coordinación de esfuerzos,

un objetivo común, división del trabajo y la jerarquía de autoridad, denominando la estructura de la organización. A su vez se presenta en cuatro dimensiones que especifica el documento técnico de metodología para un estudio de clima organizacional entre ellas son: i) estructura, ii) toma de decisiones, iii) comunicación organizacional y iv) remuneración (Ministerio de Salud, 2008).

Los Diseños organizacionales y el comportamiento del trabajador:

La estructura de una organización tendrá efectos importantes en los integrantes de la institución, es por ello que es indispensable evaluar las implicaciones de distintos diseños organizacionales. A raíz de estudios se ha evidenciado que se forma una relación entre estructuras organizaciones con el desempeño y satisfacción de los trabajadores; es así que se concluye, que no todos los integrantes de la institución optan libertades y flexibilidades de las estructuras orgánicas; es así que no se puede generalizar entre todos los trabajadores, algunos serán más productivos y estarán satisfechos con sus funciones laborales y otros no. Por ende, ante los análisis de efecto de los diseños organizaciones acerca del comportamiento se debe tener en cuenta las diferencias individuales que existen (Robbins, 2009).

Potencial Humano

El sistema social interna de una organización, será conformada por personas de grupos numerosos y pequeños; y estos tendrán pensamientos y sentimientos con un objetivo en común. Es así que, para lograr medir dicha variable, según el documento técnico sobre la metodología de clima organizacional menciona cuatro dimensiones: i) liderazgo, ii) innovación, iii) recompensa y iv) confort (Ministerio de Salud, 2008).

La Gestión del potencial Humano en las organizaciones de salud y el efecto en la empresa

Se aborda tres aspectos importantes sobre el potencial humano dentro de una organización, gerencia y centros de salud y políticas del estado por parte del personal del sector salud.

Primero refiere que el potencial humano tendrá características diferentes y en los establecimientos de salud que están integradas por profesionales y técnicos de

distintas disciplinas como médicos, enfermeras, tecnólogos, técnicos y administradores y cada uno de ellos tendrán potencialidades competitivas.

Y en segunda relación en torno a la gerencia de un establecimiento, refiere que las organizaciones son más complejas, puesto que se presentan de distintas formas y dimensiones en tanto a su estructura que están sujetas a normas de categorización y acreditación en distintos servicios que serán ofertados hacia la sociedad

Dimensiones Del Clima Organizacional:

El clima organizacional afecta el comportamiento de las personas, la productividad, la satisfacción laboral y la motivación, dependiendo de la realidad objetiva de la organización (objetivos, propósitos, actividades y estructura) y de las interpretaciones subjetivas del individuo (estilo de liderazgo, motivación, presencia y resolución de conflictos).

En base al Proyecto subregional en América Latina, por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) y con colaboración de la OMS y la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2002), sobre el clima organizacional, es necesario considerar la interacción entre las dos realidades; esta influencia mutua se manifiesta en estos cuatro componentes, i) Liderazgo, ii) Motivación, iii) Reciprocidad y iv) Participación.

Liderazgo, es la influencia interpersonal que el individuo ejerce en el comportamiento de los demás, utilizando habilidades de persuasión y comunicación lo cual facilitara el logro de objetivos de manera efectiva, eficiente y entusiasta (Chiavenato, 2007).

Para los indicadores de liderazgo, consideraremos:

La dirección, donde conducirá y brindara orientación sobre las tareas y actividades que tiene una organización, así se lograra incitar las creatividades de los integrantes de la institución; además se establecerá metas y proporcionara medios que ayuden alcanzar de manera confiable y precisa los objetivos que se tienen trazados (Vega, 2009).

El Estímulo a la Excelencia, basada en la continua mejora que se obtiene a raíz de conocimientos nuevos e instrumentos, donde el personal va actualizando

informaciones y así impulsando a tener mejores resultados; pero es importante donde la gestión debe actuar y mostrar interés y preocupación para el avance y desarrollo de sus integrantes de la organización (Vega, 2009).

Teorías de Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral se relaciona con la actitud que una persona tiene para trabajar. Además, un trabajador con un alto nivel de satisfacción, mantendrá una actitud positiva para su labor (Robbins, 1996).

La actitud positiva o negativa de un empleador se demuestra por las expectativas de la persona hacia el trabajo, las recompensas que trae el trabajo, las relaciones interpersonales y un buen ajuste entre los estilos de gestión (Morillo, 2006).

La satisfacción laboral tiene factores que determina diferentes dimensiones, y dependerá de las características personales del sujeto y también de las funciones laborales. La satisfacción laboral tendrá interacción entre dos clases de variables: i) El esfuerzo y desempeño de las funciones que tiene. ii) Y la percepción y vivencia de los resultados de su trabajo dependiendo la personalidad de cada uno de ellos (Caballero, 2002).

Tipos de Satisfacción organizacional:

- **Satisfacción laboral progresiva**, cuando más se incrementa el nivel de aspiración, el trabajador se encontrará más satisfecho con su labor.
- **Satisfacción laboral estable**, el nivel de satisfacción moderado, el trabajador incrementa más sus aspiraciones entre otros sectores, según estudios debido por incentivos laborales.
- **Satisfacción laboral conformista**, refiere cuando el esfuerzo laboral es bajo, así como la voluntad de cambio y adaptación, mostrando falta de interés por el desarrollo personal y profesional.
- **Seudo-satisfacción**, refiere algún elemento que incentiva a los trabajadores, ocasionando pretextos que solo satisfacen algunas necesidades, sin solucionar el verdadero problema.

Cada trabajador demostrará que tan satisfecho se encuentra, basando en lo que pueda aspirar, en sus expectativas y en relación al cargo que ocupa (Landy y Conte, 2005).

En cuanto a los factores que puedan determinar el nivel de satisfacción laboral, podemos encontrar variantes dentro de un contexto laboral; las recompensas justas y equitativas, las condiciones favorables para trabajar, el compañerismo y el respeto entre los compañeros y con el jefe y viceversa; esto proporcionará atribuciones en las habilidades y capacidades, libertades y responsabilidades respecto a un buen trabajo; además los pagos puntuales y ascensos, aumentarán más expectativas en el trabajador, si estos son justos a lo que exige en su puesto laboral, es probable que el resultado sea positivo. Por otro lado, y no menos importante son las seguridades y comodidades que le brinden a cada trabajador. Es importante cada uno de estos factores si se desea mejorar la calidad laboral, además se encontrará mayor satisfacción y productividades en los colaboradores (Fernández, 2009).

Niveles de satisfacción laboral

Satisfacción general, refiere cuando un colaborador tiene sentimientos con su centro laboral, aunque puede variar dependiendo a la fase que podría estar atravesando.

Satisfacción por facetas, es aquella cuando el trabajador tiene nivel de satisfacción a algunos aspectos específicos dentro de su centro laboral, dependerá de las condiciones de trabajo, los beneficios, relación con su jefe o compañero de trabajo, y con condiciones políticas.

Es así donde un ambiente institucional este asociado con la satisfacción y rendimiento de sus colaboradores (Condori y De la Cruz, 2017).

Percepciones del sujeto

La satisfacción institucional dependerá de las percepciones que tiene el trabajador, según las expectativas y en lo que resultara los servicios prestados (en las acciones que realiza en base a sus percepciones) además rige bajo 2 fases.

La primera donde se observa lo que el trabajador otorga a su centro laboral; y lo segundo, donde se realice la valoración de lo que el trabajador podría brindar a su centro laboral; es importante que ambas fases estén en equilibrio, para que el personal pueda mostrarse satisfecho (Locke, 1984).

La satisfacción laboral no solo dependerá de la condición del trabajo que se brinda, también la personalidad, los trabajadores que tengan sus expectativas positivas, que abarca su capacidad laboral, gozará de mayor satisfacción

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

Según la finalidad el presente estudio se basa en una investigación básica, cuyo objetivo es reconocer y elaborar estrategias que permitan solucionar los problemas que puedan estar afectando el compromiso y productividad del personal asistencial (Escudero y Cortez 2017).

Diseño de Investigación

El presente estudio tuvo un diseño no experimental puesto que no se hizo un cambio intencionalmente la variable independiente, además que, al evaluar los hechos en su estado natural, dicha variable no se podrá manipular porque ya sucedieron los hechos y efectos (Hernández y Mendoza, 2018).

Además, el estudio tiene un enfoque cuantitativo, porque al recolectar los datos y posteriormente hacer los análisis en estimaciones numéricas de causa efecto, nos permitirá contestar y probar nuestra hipótesis en relación a un hecho de interés (Hernández y Mendoza, 2018).

Dado que es un estudio correlacional transversal, porque tendrá el objetivo de identificar la relación que existe entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización:

Variable independiente: Clima organizacional

Definición Conceptual

Un clima organizacional da como resultado una combinación de aspectos que incluyen liderazgo, confianza y comunicación. Por otro lado, también sabemos que la vida diaria de los trabajadores en la organización se caracteriza por un conjunto de normas

Definición Operacional

El clima organizacional del centro de salud se conocerá mediante la aplicación de una ficha de datos conocida como encuesta: Lo cual se tomo en cuenta las siguientes dimensiones:

- **Liderazgo:** es la influencia interpersonal que el individuo ejerce en el comportamiento de los demás, utilizando habilidades de persuasión y comunicación lo cual facilitara el logro de objetivos de manera efectiva, eficiente y entusiasta (Chiavenato, 2007).
- **Motivación:** Los trabajadores se sumergen en sus necesidades y obligan al a encontrar formas de satisfacer esas necesidades. Como resultado, la organización no solo permite a los empleados alcanzar sus objetivos, sino que también define la empresa e interactúa con otros trabajadores. La retribución y los premios son elementos clave para motivar a los empleados y realizar su trabajo de forma perfecta y eficaz.
- **Reciprocidad:** Es un proceso complementario por el cual los individuos y las organizaciones se corresponden. Es lo que ofrece y lo que recibe; La insatisfacción (personal u organizacional), esta relación llegará a buen término cuando la recompensa del individuo sea mayor que sus esfuerzos.
- **Participación:** Donde los trabajadores se logran integrar e involucrar en las actividades de la organización, es importante la participación conscientemente, así lograr los objetivos institucionales.

Variable dependiente: satisfacción laboral

Definición Conceptual

Se trata de la idoneidad de una persona para el entorno laboral. La satisfacción laboral incluye consideraciones como el salario, el tipo de trabajo, las relaciones y la seguridad.

Definición Operacional

La satisfacción laboral del personal de salud se conocerá mediante la aplicación de una ficha de datos conocida como encuesta. Según algunas investigaciones y hallazgos de Robbins (1996) lo cual nombra los siguientes principales factores que determinaran la satisfacción laboral.

- **Reto del trabajo:** En la actualidad los empleados prefieren trabajos que le den oportunidades de utilizar sus habilidades, y que les ofrezcan variedades de tareas, libertades y de retroalimentación de cómo van desempeñando en sus deberes, es así que en tal manera un reto moderado causara satisfacción y placer.
- **Satisfacción con el salario:** Los sueldos y bonificaciones son salarios que cobra un trabajador a cambio de su trabajo. Además, varios estudios han encontrado que el pago es quizás la principal causa de la insatisfacción de los empleados.
- **Condiciones favorables de trabajo:** Los empleadores se preocupan mucho por el entorno en su trabajo. Además, les interesan que su ambiente de trabajo sea cómodo, y sea factible para lograr un mejor desempeño. Un entorno estructural cómodo y una sala adecuado dará lugar ha aumentar la productividad y contribuirá a la satisfacción del empleado.
- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** Existe una asociación alta entre la personalidad y la ocupación, los cuales detalla que los trabajadores deben poseer habilidades y talentos adecuados, que cumplan las exigencias de su trabajo, es así donde mejorara su desempeño; además lograra ser más exitoso en su trabajo, generando mayor satisfacción (Holland, 1975),

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población está constituida por 90 trabajadores de un Centro de Apoyo en hemodiálisis, lo cual se encuentra ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho – Lima, con una atención diaria dividida en 3 turnos mañana tarde y noche.

3.3.2 Muestra

La muestra se conforma por 74 participantes, lo cual están conformados por Licenciadas en enfermería, técnicas en enfermería, médicos especialistas en nefrología.

Criterios de inclusión

- Trabajadores de un Centro de Apoyo en hemodiálisis que participan voluntariamente de la investigación.
- Trabajadores de un Centro de Apoyo en hemodiálisis que laboran más de 6 meses en el servicio.

Criterios de exclusión

- Trabajadores de un Centro de Apoyo en hemodiálisis que no deseen participar de la investigación.
- Trabajadores administrativos
- Trabajadores de un Centro de Apoyo en hemodiálisis que laboran menos de 6 meses en el servicio.

3.3.3 Muestreo

Se desarrollo un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo cual propone un procedimiento de selección que está orientado de acuerdo a las características de nuestra población objetivo.

3.3.4 Unidad de análisis

Un profesional de salud perteneciente al centro de Apoyo en hemodiálisis.

3.4 Técnicas e instrumentos

3.4.1 Técnica

El tipo de técnica será tipo encuesta mediante dos cuestionarios que medirán el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

3.4.2 Instrumento de recolección de datos

Se constará de 2 instrumentos para la recolección de los datos

Ficha técnica de la variable Clima Organizacional

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir el clima organizacional.

Contenido: 38 ítems

Para la evaluación de esta variable será distribuido de la siguiente manera:

- Liderazgo, conformado desde el ítem 1 hasta 9
- Motivación, conformado desde el ítem 10 hasta 19
- Reciprocidad, conformado desde el ítem 20 hasta 25
- Participación, conformado desde el ítem 26 hasta 38

La valoración se realizará, con las alternativas de las siguientes

respuestas:

- Nunca = 1
- A veces = 2
- Siempre = 3

Validez y confiabilidad:

El cuestionario fue validado mediante 3 jueces expertos lo cual resulto con excelente validez (0.95) y con excelente confiabilidad medido por un alfa de Cronbach de 0.841.

Cuadro Nº 1

Grado	Nombre y Apellido	DNI	Especialidad
Mg.	Cajaleón Palacios, Asunta	04015235	Lic en Cuidados Quirúrgicos
Lic.	Margarita santos López	09809588	Jefa en Servicios de Neurocirugía
Lic.	Agurto Grados, Cesar	42592720	Jefe en Servicio de Cirugía

Datos de los jueces expertos que validaron los instrumentos para la recolección de datos

Fuente: Elaboración propia

Ficha técnica de la variable Satisfacción laboral

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Objetivo: Medir la satisfacción de los trabajadores.

Contenido: 19 ítems

Para la evaluación de esta variable será distribuido de la siguiente manera:

- Retos de trabajo, conformado desde el ítem 1 al 6
- Satisfacción con el salario conformado desde el ítem 7 al 12
- Condiciones favorables de trabajo conformado desde el ítem 13 al 16
- Compatibilidad entre la personalidad y el puesto conformado desde el ítem 17 al 19

La valoración se realizará, con las alternativas de las siguientes

respuestas:

- Nunca = 1
- A veces = 2
- Siempre = 3

Validez y confiabilidad:

El cuestionario fue validado mediante 3 jueces expertos lo cual resulto con excelente validez (0.95) y con una muy buena confiabilidad medido por un alfa de Cronbach de 0.69.

Cuadro N° 1

Grado	Nombre y Apellido	DNI	Especialidad
Mg.	Cajaleón Palacios, Asunta	04015235	Lic en Cuidados Quirúrgicos
Lic.	Margarita santos López	09809588	Jefa en Servicios de Neurocirugía
Lic.	Agurto Grados, Cesar	42592720	Jefe en Servicio de Cirugía

Datos de los jueces expertos que validaron los instrumentos para la recolección de datos

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimiento:

Se trabajo con 74 participantes en la aplicación de los instrumentos correspondientes a la evaluación de las dos variables de acuerdo a los siguientes pasos:

1. Una vez aprobada la investigación; los instrumentos, paso por la validación de 3 jueces expertos.
2. Una vez comprobada la validación y confiabilidad de los instrumentos, fue distribuida vía correo electrónico al personal asistencial del centro de Apoyo en hemodiálisis, mediante un link y en plataforma Google Form.
3. Una vez obtenida los resultados de las encuestas, se vertió en una base de datos, para su evaluación estadística.
4. Se analizo cada variable mediante el programa SPSS

5. Se diseñaron tablas y grafios necesarios para poder plasmar nuestros resultados obtenidos.
6. Se procedió a la redacción de los resultados, discusión y conclusión.

3.6 Método de análisis de datos

Se elaboro una data o base de datos lo cual se trabajó en base a estadística descriptiva e inferencial con el software SPSS versión 26; además para comprobar la hipótesis se utilizó el nivel de significancia y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Este es una prueba no paramétrica, usada para analizar variables cuantitativas mediante la aplicación de una encuesta.

Desde una perspectiva estadística esta prueba se aplicó por:

- Busca medir el grado de relación entre las variables
- Se usa para pequeñas muestras y en nuestro caso se contó con una muestra de 74 participantes.

3.7 Aspectos éticos:

El cuestionario a recepcionar por cada participante fue totalmente en estricta reserva y confidencialidad; y la base de datos que se obtuvo en el presente estudio fue eliminada al término de la investigación.

La experiencia del autor no tuvo influencia ni participación directa en los resultados.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Variable independiente: Clima Organizacional

Nivel	f	%
BAJO	23	31.10%
MEDIO	31	41.90%
ALTO	20	27.00%
Total	74	100.00%

Tabla 1. Frecuencias sobre el clima organizacional de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis

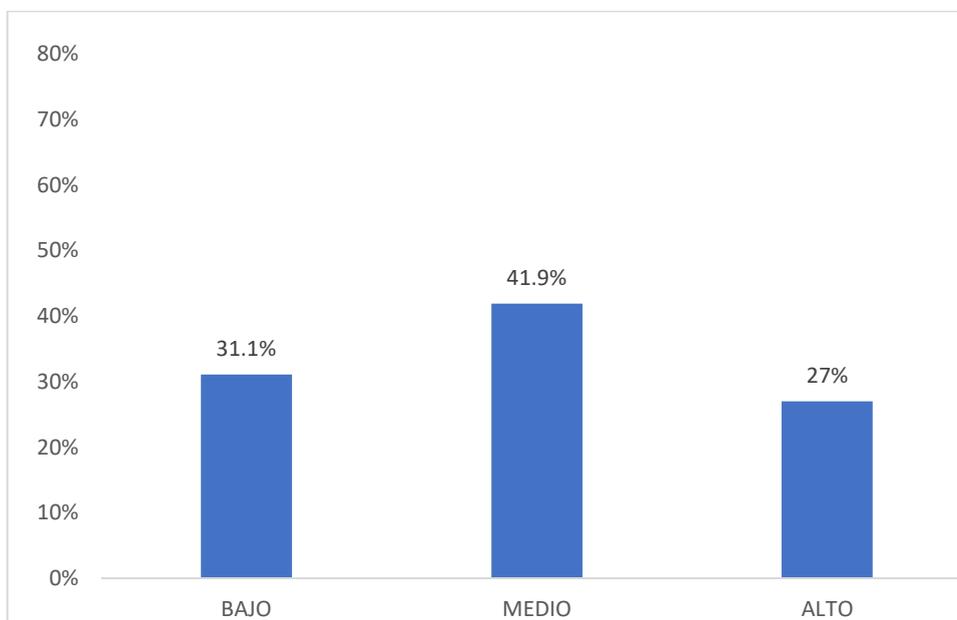


Figura 1. Nivel alto, medio y bajo de la Variable Clima organizacional

Interpretación:

Se aprecia que con mayor porcentaje el 41.9% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel medio de clima organizacional; seguido del 31.1% obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel alto obtuvo un 27%.

Dimensiones de la variable independiente

Nivel	D1: Liderazgo		D2: Motivación	
	f	%	f	%
BAJO	26	35.10%	26	35.10%
MEDIO	15	20.30%	46	62.20%
ALTO	33	44.60%	2	2.70%
Total	74	100.00%	74	100.00%

Tabla 2. Frecuencias sobre las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis

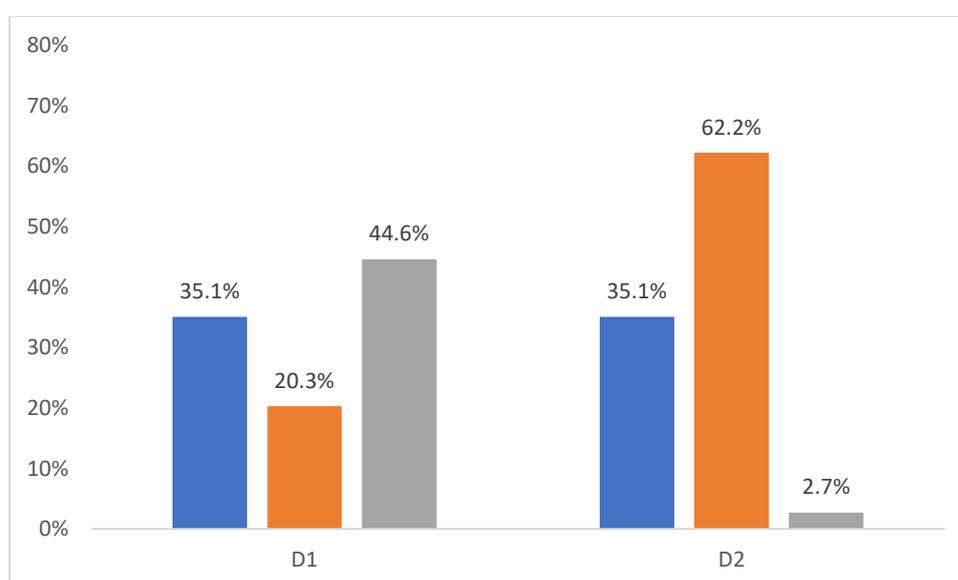


Figura 2: Dimensiones de la variable Clima organizacional: D1 Liderazgo y D2 Motivación. En azul: nivel bajo, en anaranjado: nivel medio y en gris: nivel alto Interpretación:

Se aprecia que con mayor porcentaje el 44.6% (f=33) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto sobre la dimensión liderazgo; seguido del 35.1% (f=26) obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel medio obtuvo un 20.3% (f=15). En tanto a la segunda dimensión se obtuvo que con mayor porcentaje el 62.2% (f=46) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel medio sobre la motivación; seguido del 35.1% (f=26) obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel alto obtuvo un 2.7% (f=2).

Nivel	D3: Reciprocidad		D4 Participación	
	f	%	f	%
BAJO	13	17.60%	26	35.20%
MEDIO	13	17.60%	14	18.90%
ALTO	48	64.90%	34	45.90%
Total	74	100.00%	74	100.00%

Tabla 3. Frecuencias sobre las dimensiones del clima organizacional de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis

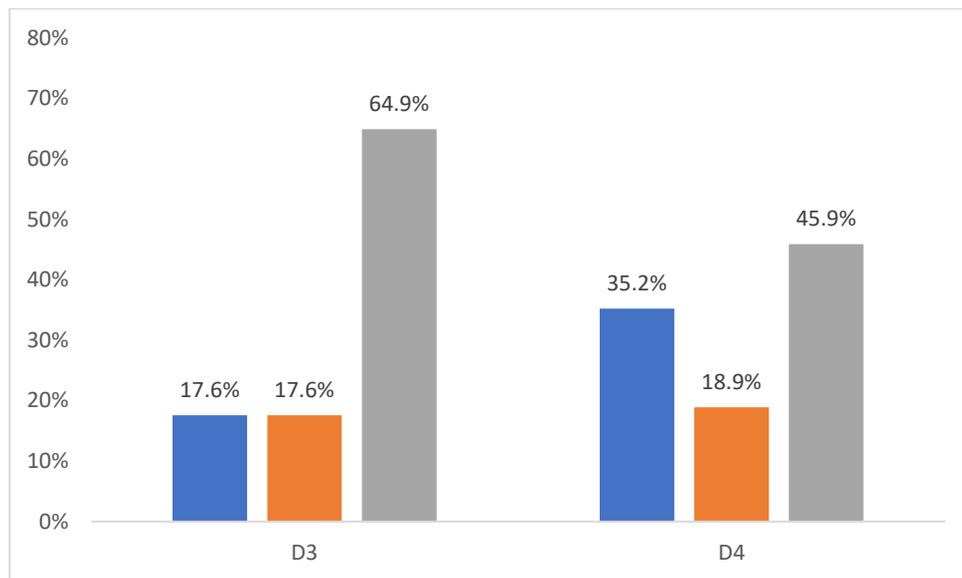


Figura 3: Dimensiones de la variable Clima organizacional: D3 Reciprocidad y D4 Participación. En azul: nivel bajo, en anaranjado: nivel medio y en gris: nivel alto

Interpretación:

Se aprecia que con mayor porcentaje el 64.9% (f=48) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto sobre la dimensión reciprocidad; seguido del nivel medio y bajo con el 17.6% (f=13). En tanto a la otra dimensión se obtuvo que con mayor porcentaje el 45.9% (f=34) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto sobre la participación; seguido del 35.2% (f=26) obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel medio obtuvo un 18.9% (f=14).

Variable Dependiente: Satisfacción Laboral

Nivel	f	%
BAJO	30	40.50%
MEDIO	9	12.20%
ALTO	35	47.30%
Total	74	100.00%

Tabla 4. Frecuencias sobre la satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis

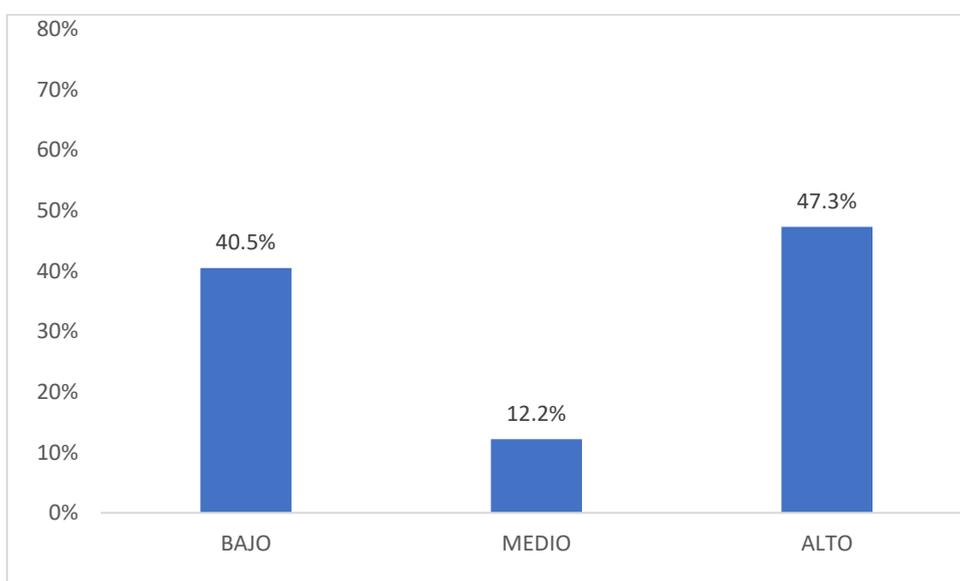


Figura 4. Nivel alto, medio y bajo de la Variable Satisfacción laboral.

Interpretación

Se aprecia que con mayor porcentaje el 47.3% (f=35) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto de satisfacción laboral; seguido del 40.5% (f=30) obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel medio obtuvo un 12.2% (f=9).

Dimensiones de la variable dependiente

Nivel	D1: Retos de trabajo		D2: Satisfacción con el salario	
	f	%	f	%
BAJO	24	32.40%	17	23.00%
MEDIO	9	12.20%	17	23.00%
ALTO	41	55.40%	40	54.00%
Total	74	100.00%	74	100.00%

Tabla 5. Frecuencias sobre las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis

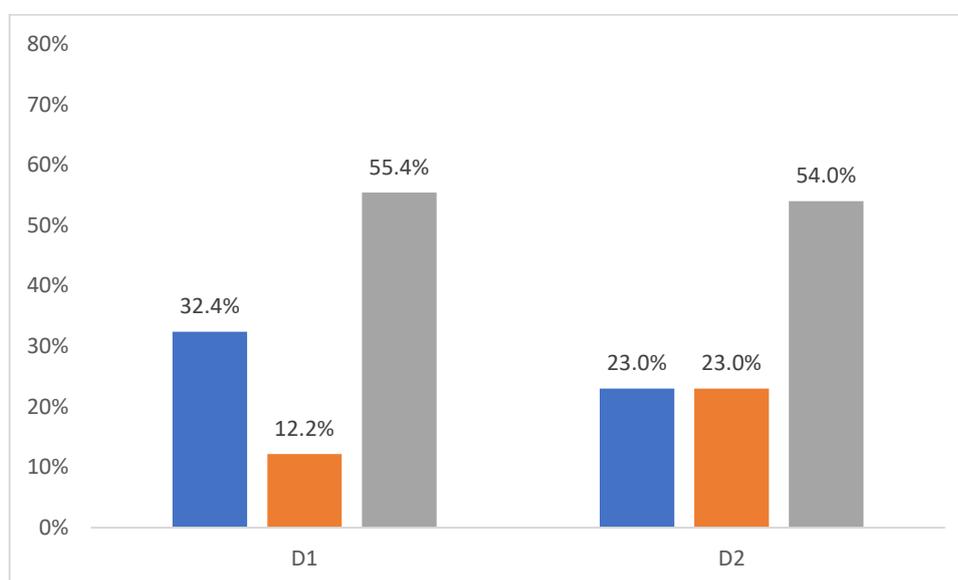


Figura 5: Dimensiones de la variable Satisfacción laboral. D1: Retos de trabajo, y D2 Satisfacción con el salario. En azul: nivel bajo, en anaranjado: nivel medio y en gris: nivel alto

Interpretación:

Se aprecia que con mayor porcentaje el 55.4% (f=41) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto sobre la dimensión retos de trabajo; seguido del nivel bajo con un 32.4% (f=24), mientras un nivel medio de 12.2% (f=9). En tanto a la otra dimensión se obtuvo que con mayor porcentaje el 54% (f=40) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto sobre la satisfacción con el salario; mientras que el nivel medio y bajo obtuvo un 23% (f=17).

Nivel	D3: Condiciones favorables de trabajo		D4: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	
	f	%	f	%
BAJO	12	16.20%	10	13.50%
MEDIO	18	24.30%	10	13.50%
ALTO	44	59.50%	54	73.00%
Total	74	100.00%	74	100.00%

Tabla 6. Frecuencias sobre las dimensiones de satisfacción laboral de los trabajadores de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis

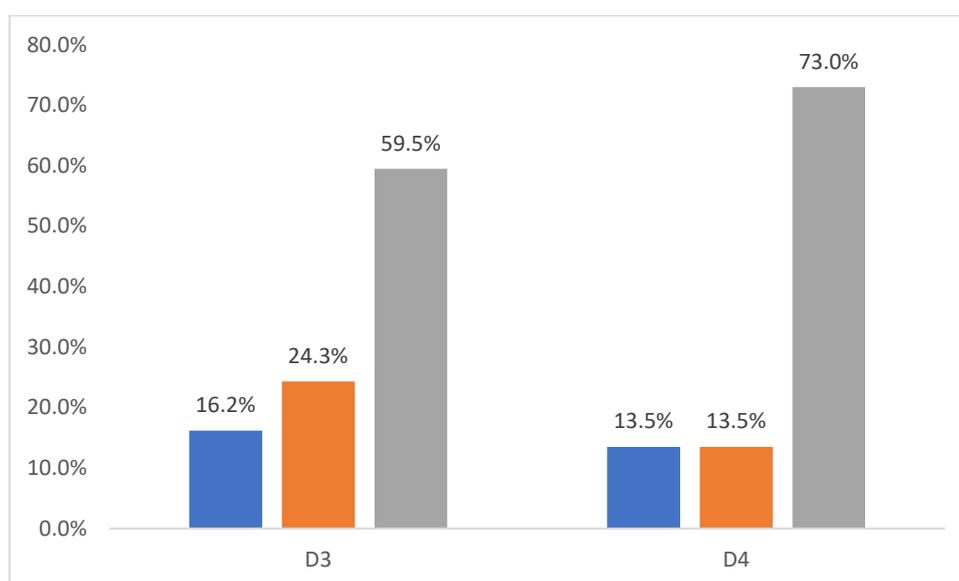


Figura 6: Dimensiones de la variable satisfacción laboral. D3: Condiciones favorables de trabajo y D4: Compatibilidad entre la personalidad y el puesto. En azul: nivel bajo, en anaranjado: nivel medio y en gris: nivel alto

Interpretación:

Se aprecia que con mayor porcentaje el 59.5% (f=44) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto sobre la dimensión condiciones favorables de trabajo; seguido del nivel medio con un 24.3% (f=18), mientras un nivel bajo de 16.2% (f=12). En tanto a la otra dimensión se obtuvo que con mayor porcentaje el 73% (f=54) de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto sobre compatibilidad entre la personalidad y el puesto; mientras que el nivel medio y bajo obtuvo un 13.5% (f=10).

4.2 Resultados inferenciales

Evaluación de la Hipótesis General

H1: Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Correlación de Spearman para V1 yV2

			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	V2	Coeficiente de correlación	,738**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se observa en la tabla se dio un valor significativo, dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0 por lo que existe relación entre Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Con respecto al valor de Correlación de Spearman ($R = 0.738$), sugiere una correlación positiva alta entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Evaluación de la Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

H0: No existe relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Correlación de Spearman para Dimensión Liderazgo y la Dimensión Retos de trabajo

			Dimensión Liderazgo	Dimensión Retos de trabajo
Rho de Spearman	V1D1	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	V2D1	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Interpretación:

Como se observa en la tabla se dio un valor significativo, dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0 por lo que existe relación entre Dimensión 1 de clima organizacional y Dimensión 1 de Satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Con respecto al valor de Correlación de Spearman ($R = 0.744$), sugiere una correlación positiva alta entre las dimensiones liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Evaluación de la Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

H0: No existe relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Correlación de Spearman para Dimensión Motivación y la Dimensión Satisfacción con el salario

			Motivación	Satisfacción con el salario
Rho de Spearman	V1D2	Coeficiente de correlación	1,000	,580**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	V2D2	Coeficiente de correlación	,580**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se observa en la tabla se dio un valor significativo, dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0 por lo que existe relación entre Dimensión 2 de clima organizacional y Dimensión 2 de Satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Con respecto al valor de Correlación de Spearman ($R = 0.580$), sugiere una correlación positiva moderada entre las dimensiones motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Evaluación de la Hipótesis Específica 3

H1: Existe relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

H0: No existe relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Correlación de Spearman para Dimensión Reciprocidad y Condiciones favorables de trabajo

			Reciprocidad	Condiciones favorables de trabajo
Rho de Spearman	V1D3	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	V2D3	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se observa en la tabla se dio un valor significativo, dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0 por lo que existe relación entre Dimensión 3 de clima organizacional y Dimensión 3 de Satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Con respecto al valor de Correlación de Spearman ($R = 0.715$), sugiere una correlación positiva alta entre las dimensiones reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Evaluación de la Hipótesis Específica 4

H1: Existe relación entre participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

H0: No existe relación entre participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Correlación de Spearman para Dimensión Participación y Compatibilidad entre la personalidad y el puesto

			Correlaciones	
			Participación	Compatibilidad entre la personalidad y el puesto
Rho de Spearman	V1D4	Coeficiente de correlación	1,000	,631**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	74	74
	V2D4	Coeficiente de correlación	,631**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	74	74

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se observa en la tabla se dio un valor significativo, dado que $p < 0.05$ se rechaza la H_0 por lo que existe relación entre Dimensión 3 de clima organizacional y Dimensión 3 de Satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

Con respecto al valor de Correlación de Spearman ($R = 0.631$), sugiere una correlación positiva moderada entre las dimensiones participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.

V. DISCUSIÓN

Después de los análisis de los resultados tanto estadísticos e inferenciales con sus respectivas interpretaciones, se presenta la siguiente discusión:

Con respecto a las apreciaciones de clima organizacional se obtuvo que con mayor porcentaje del 41.9% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel medio de clima organizacional; seguido del 31.1% obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel alto obtuvo un 27%; resultados que se asemejan con el estudio de Meza (2020) quien encontró que el 65.8% de su población percibe un nivel medio y el 34.2% un nivel alto; también se relaciona con Carrillo (2022) quien encontró que el 58% de su muestra percibe un nivel medio, y el 31% un nivel alto; lo cual encontramos una tendencia media alta por lo que los autores refieren que los líderes empezaron a identificar insatisfacciones laborales en su personal, lo cual muestra una pequeña mejoría. Pero aún existen estudios como el de Arévalo *et al.* (2021) lo cual indica que el 50.4% perciben un nivel medio, y un 37% un nivel bajo; y también se relaciona con el estudio de Mera (2021) lo cual indica que el 70.8% percibe un nivel bajo y un 29.2% un nivel medio; puesto que aún hay centros de salud que mantienen una tendencia media a baja. Resultando una preocupación, pero a estas bajas percepciones podría deberse por que estos estudios fueron realizados durante la pandemia COVID-19; lo cual, el autor justifica que hubo altos niveles de exigencia y sobrecargas de trabajo, por lo cual no hubo un buen entorno laboral.

Por respecto a la variable satisfacción laboral, se aprecia que con mayor porcentaje el 47.3% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto, seguido del 40.5% quienes obtuvieron un nivel bajo; mientras que el nivel medio obtuvo un 12.2%; resultados que se asemejan con el estudio de Araya y Medina (2019) quien obtuvo el 55.6% un nivel alto, mientras el 33.3% un nivel medio y 11.1% un nivel bajo; esto también se relaciona con el estudio de Pinedo (2019) quien obtuvo que el 72.4% un nivel alto y el 23.5% un nivel medio; también relacionado con el estudio de Carrillo (2022) obteniendo con el mayor porcentaje que el 70% de su muestra se encuentra satisfechos con su trabajo. Resultando una tendencia alta a media,

ya que dichos estudios mencionados refieren que los trabajadores perciben mejor organización en sus puestos y tienen mejor motivación tanto salarial como motivacional. Pero existen estudios que contrarrefieren esto como el de Arévalo *et al.* (2021) quien obtuvo un nivel medio con 49.6% y un nivel bajo con 33.6%, también se relaciona con el estudio de Marcelo (2018) quien obtuvo un mayor porcentaje en el nivel bajo de satisfacción laboral con el 88% de su muestra; esta diferenciación podría deberse por las condiciones de trabajo que fueron sometidos los trabajadores durante la pandemia, como la alta carga laboral y los retos de trabajo.

Por lo que refiere a la dimensión liderazgo se apreció que con mayor porcentaje el 44.6% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto, seguido del 35.1% obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel medio obtuvo un 20.3%; resultados que se asemejan al estudio de Meza (2020) quien obtuvo el 52.6% un nivel medio y un 47.4% un nivel alto, también se relaciona con el estudio de Nepo (2022) quien obtuvo el 61.7% un nivel alto, seguido de 36.7% un nivel medio y 1.6% un nivel bajo; y también relacionado con el estudio de Álvaro (2019) quien obtuvo un mayor porcentaje en el nivel medio con el 76.3%. Estos estudios mantienen una tendencia de alta a media; es así que los autores refieren que es importante mantener una buena conexión entre el líder y los trabajadores, para trabajar en equipo y llevar al éxito cada organización.

En tanto a la segunda dimensión motivación, se obtuvo que con mayor porcentaje el 62.2% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel medio; seguido del 35.1% obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel alto obtuvo un 2.7%; estos resultados se relacionan con el estudio Álvaro (2019) quien obtuvo un 81.5% de su muestra un nivel medio, mientras el 13.3% un nivel alto y el 5.3% un nivel bajo; similar al estudio de Nepo (2022) quien obtuvo un nivel medio con el 51.6%, mientras un nivel alto el 37.9% y un 10.5% un nivel bajo. Es así, que mantienen una tendencia media; cabe resaltar que la motivación es clave en el clima organizacional, puesto que fomenta a los trabajadores tener buenas actitudes, mayores responsabilidades

y valores que beneficiaran a la institución, en relación a esto se debe buscar mejoras para aumentar el porcentaje en esta dimensión.

Con respecto a la dimensión reciprocidad se apreció que con mayor porcentaje el 64.9% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto; seguido del nivel medio y bajo con el 17.6%, quien se asemeja al estudio de Meza (2020) quien obtuvo el 52.6% un nivel medio y un 47.4% un nivel alto. Con esto podemos deducir que es importante reconocer el esfuerzo y los méritos de los trabajadores para así subir su rendimiento laboral.

En tanto a la dimensión participación se obtuvo que con mayor porcentaje el 45.9% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto, seguido del 35.2% obtuvo un nivel bajo; mientras que el nivel medio obtuvo un 18.9%; estos resultados se asemejan al estudio de Meza (2020) quien obtuvo el 52.6% un nivel medio y un 47.4% un nivel alto; también se relaciona con el estudio de Moran (2022) quien obtuvo con mayor porcentaje el 62% de su muestra un nivel alto; donde encontramos una tendencia alta a media; esto podría deberse a que pocas instituciones invitan a la participación de los trabajadores o incluso no toman en cuenta sus propuestas en las tomas de decisiones.

Se aprecia que con mayor porcentaje el 55.4% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto sobre la dimensión retos de trabajo; seguido del nivel bajo con un 32.4%, mientras un nivel medio de 12.2%; estos resultados se asemejan al estudio de Arroyo y Puma (2018) quien obtuvo el 53% un nivel medio, mientras el 44.7% un nivel alto y el 1.3% un nivel bajo; además menciona que es importante tener en cuenta las habilidades y aportaciones en el crecimiento profesional de los trabajadores; es así que se podrá obtener mejores rendimientos en sus labores.

Con respecto a la dimensión satisfacción con el salario se obtuvo que con mayor porcentaje el 54% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto; mientras que el nivel medio y bajo obtuvo un 23%; estos resultados se asemejan al estudio de Astudillo (2019)

quien obtuvo un nivel alto con el 49%, mientras un 33% un nivel bajo y un 18% un nivel medio; también se relaciona con el estudio de Romero (2022) quien obtuvo un nivel alto con el 46%, mientras un 41.9% un nivel medio y un 12.1% un nivel bajo; resultando una tendencia alta a media; además mencionan lo importante que, los salarios deben ser justos e equitativos, en especial al trabajo que el empleado realiza.

Según la dimensión condiciones favorables de trabajo, se apreció que con mayor porcentaje el 59.5% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto; seguido del nivel medio con un 24.3%, mientras un nivel bajo de 16.2%; estos resultados se asemejan al estudio de Astudillo (2019) quien obtuvo un nivel alto con el 73%, mientras un 22% un nivel medio y un 5% un nivel bajo. Pero existe estudios que difiere como el de Vásquez (2022) quien obtuvo el 81.9% con mayor porcentaje de su nivel media, mientras el 11.7% un nivel baja y el 6.38% un nivel alto; esto podría generarse porque el estudio se dio durante la pandemia COVID-19, y no se brindó condiciones mínimas como el de bioseguridad para poder enfrentarlo.

En tanto a la otra dimensión compatibilidad entre la personalidad y el puesto se obtuvo que con mayor porcentaje el 73% de los trabajadores encuestados de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis tuvo un nivel alto; mientras que el nivel medio y bajo obtuvo un 13.5%; estos resultados se asemejan al estudio de Astudillo (2019) quien obtuvo un nivel alto con el 91%, y el 9% un nivel medio; resultando una tendencia alta, lo que hace resaltar que es importante que el personal se sienta cómodo y le guste las funciones a realizar, puesto que así darán lo mejor de cada uno.

Con respecto a los resultados inferenciales, se puede decir que existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Con una correlación positiva alta ($R = 0.744$; $p=0.00$); este resultado se asemeja en múltiples estudios como el de Meza (2020) quien obtuvo una relación positiva moderada ($R=0.437$; $p=0.00$), también se relaciona los estudios de Arroyo y Puma (2018), Moran (2022), Astudillo (2019) quienes obtuvieron una relación positiva alta ($R=0.703$, $p=0.00$; $R=0.838$, $p=0.03$; $R=0.861$, $p=0.00$ respectivamente); lo cual infieren que el clima organizacional garantiza una buena satisfacción laboral, puesto que los trabajadores son los pilares de toda organización, y esto se lleva a cabo cuando los colaboradores trabajan en equipo y existe un compromiso con su trabajo.

En relación a las dimensiones, se puede decir que existe relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Con una correlación positiva alta ($R= 0.744$; $p=0.00$); este resultado se asemeja al estudio de Arroyo y Puma (2018) quien obtuvo una relación positiva moderada ($R=0.53$; $p=0.00$); lo cual infiere que el líder motiva y dirige a los trabajadores para poder ejercer y mejorar cada día en su trabajo.

Con respecto a otra dimensión, se puede decir que existe relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Con una correlación positiva moderada ($R = 0.580$; $p=0.00$); este resultado se asemeja al estudio de Arroyo y Puma (2018) quien obtuvo una relación positiva moderada ($R=0.424$; $p=0.00$); lo cual infiere que las remuneraciones estimulan a que los trabajadores, además esto aumenta la motivación para fomentar a los trabajadores tener buenas actitudes.

Con respecto a otra dimensión, se puede decir que existe relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Con una correlación positiva moderada ($R = 0.715$; $p=0.00$); este resultado se asemeja al estudio de Arroyo y Puma (2018) quien obtuvo una relación positiva moderada ($R=0.455$; $p=0.00$); lo cual infiere que si proporcionamos mejores infraestructuras, mejores

materiales e insumos y mayor protección; los trabajadores tendrán en cuenta todo esto y mejorarán en su desempeño laboral.

Con respecto a otra dimensión, se puede decir que existe relación entre participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. Con una correlación positiva moderada ($R = 0.631$; $p=0.00$); este resultado se asemeja al estudio de Arroyo y Puma (2018) quien obtuvo una relación positiva alta ($R=0.725$; $p=0.00$); lo cual infiere la importancia de la colaboración del trabajador, es así que genera una confianza en ellos; y permite mejor desenvolvimiento y este a gusto con las funciones de su trabajo; caso contrario permitirá conocer las insatisfacciones que pueda tener y así desarrollar métodos que puedan prevenir riesgos laborales.

VI. CONCLUSIONES

- Se determinó que existe una relación positiva alta entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022 ($p < 0.000$; $R = 0.738$).
- Se determinó que existe una relación positiva alta entre las dimensiones liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022 ($p < 0.000$; $R = 0.744$).
- Se determinó que existe una relación positiva moderada entre las dimensiones motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022 ($p < 0.000$; $R = 0.580$).
- Se determinó que existe una relación positiva alta entre las dimensiones reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022 ($p < 0.000$; $R = 0.715$).
- Se determinó que existe una relación positiva moderada entre las dimensiones participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022 ($p < 0.000$; $R = 0.631$).

VII. RECOMENDACIONES

- En torno a la gestión directiva del centro es necesario identificar las insatisfacciones del personal entorno a su ambiente laboral y establecer medidas preventivas tomando en cuenta los factores que condicionan la mala percepción de los trabajadores hacia la institución.
- Generar un ambiente de apoyo entre los trabajadores, para así fortalecer la relación y confianza entre ellos y los lideres, para así generar mejores desempeños laborales.
- Brindar algún reconocimiento profesional o salarial para que genere mayor compromiso laboral con los trabajadores.
- Brindar actividades recreativas para estimular a los trabajadores cuidar su salud y convivir entre sus compañeros.
- Brindar más capacitaciones profesionales a los trabajadores para que estos fortalezcan sus conocimientos y habilidades, ajustándose a un horario flexible donde puedan participar; de esta manera logran mejorar el rendimiento laboral.

REFERENCIAS

- Abdullahi, M., Raman, K., & Solarin, S. (2021). *Effect of Organizational Culture on Employee Performance: A Mediating Role of Employee Engagement in Malaysia Educational Sector*. *International Journal of Supply & Operations Management*, 232-246. Doi:10.22034 / IJSOM.2021.3.1.
- Aguilar, G. (2017). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la División Médico Legal III Arequipa del Instituto de Medicina Legal, 2017*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas. Universidad de Lima
- Álvaro, E. (2019). *Clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de pediatría Hospital III Yanahuara Essalud – Arequipa – 2018*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Araya, M. y Medina, A. (2020). *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile*. *Revista Médica De Risaralda*, 25(2). <https://doi.org/10.22517/25395203.19311>
- Arévalo, J. et al (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. Volumen 5, Número 5.
- Arroyo, R. y Puma, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de los trabajadores de la clínica Ortega- Huancayo 2018*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.
- Astudillo, N. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal que labora en la Unidad Renal Pasal Patiño Salvador*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Bailón, C. y Cedeño, R. (2022). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores del distrito de educación, Manta, Montecristi, Jaramijó*.

Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Vol. 6.
Número 10.

- Caballero, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado, vol. 6, núm. 1-2, pp. 1-10.
- Canales, A., López, J., & Napán, A. (2021). *Organizational Climate and Work Performance during Covid-19*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 124-142. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>.
- Carrillo, G. (2002). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional asistencial del Hospital Belén Lambayeque*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.
- Chiavenato, L. (2007). *Administración de recursos humanos*. El capital humano de las organizaciones, (9na ed.). Editorial Mexicana.
- Chu, L. (2021). *The Influence of Compassion Fatigue on Job Performance and Organizational Citizenship Behaviors: The Moderating Effect of Person–Job Fit*. *Journal of Nursing Scholarship*, 500–510. <https://doi.org/10.1111/jnu.12644>.
- Condori, M. y De la Cruz, L. *Satisfacción laboral y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (tesis para optar el grado de licenciado) Universidad Cesar Vallejo.
- Dos, M. (2016). *Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*. Revista de la Educación Superior. 45(178). Pág. 79–95.
- Elgegren, U. (2015). *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud*. Revista Unife, 23(1).
- Fernández, M. (2009) *Human Resources Dictionary*. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid.
- Hellriegel D, Slocum J. *Organizational behavior*. 10th ed. Mexico: Editorial Thomson; 2004.

- Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. (1ª ed.).
- Lewin K. (1939). *Orígenes de la Psicología Social*. La teoría del campo en la ciencia social, Ed. Paidós
- Locke, E. (1984). *What is job satisfactory?*. Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention.
- Marcelo, M. (2018). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Minsa De La Amistad Perú - Corea Santa Rosa II – Piura*. [Tesis de licenciatura no publicada]. Universidad Nacional de Piura.
- Medina, L. y Silva, M. (2018). *Comunicación organizacional en la satisfacción del cliente de la Asociación Microindustriales de Arequipa “El Arca” del Distrito de Miraflores, durante el primer semestre 2018*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa.
- Mera, M. (2021). *Clima Organizacional y Síndrome de Burnout del personal de una clínica de hemodiálisis de Chiclayo en tiempos de COVID- 19, 2020*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.
- Meza N. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Centro Obstétrico del Hospital Sagrado Corazón de Jesús- 2019*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.
- Ministerio de Salud. (2019). *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*. 2da Edición.
- Moran, B. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS CEIBOS*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Nepo, J. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores administrativos y asistenciales del área de salud de la región callao, 2021*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.

- Organización Mundial de la Salud (2019). *Salud de los trabajadores*.
<https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
- Pinedo, F. (2019). *Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral de los Profesionales de Enfermería del Hospital Regional Lambayeque*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.
- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y A Distancia
- Rivera, Y. (2018). *Determinantes de la satisfacción laboral en el sector salud peruano*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad del Pacifico.
- Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Management*. Prentice Hall Hispanoamericana, México. Pág.181,192-197.
- Romero, R. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en la empresa EMAPAB SA., Distrito de Bagua, 2021*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.
- Romero, Y. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.
- Vásquez, W. (2022). *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021*. [Tesis de maestría no publicada]. Universidad Cesar Vallejo.
- Weinert, A. (1985). *Manual de psicología de la organización*. La conducta humana en las organizaciones. Pág. 297-298.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores		
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en 	<p>Objetivo General</p> <p>Identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. 	<p>General</p> <p>Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.</p> <p>No existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de hemodiálisis en el Centro de Apoyo los Laureles periodo 2022</p> <p>Específica</p>	Clima Organizacional		
			<p>-Liderazgo</p>	<p>Estilo de dirección</p> <p>Estímulo a la excelencia.</p> <p>Estímulo al trabajo en equipo</p> <p>Solución de problemas</p>	<p>Ordinal</p> <p>Nunca =1</p> <p>A veces=2</p> <p>Siempre=3</p>
<p>Motivación</p>	<p>Equidad</p> <p>Retribuciones de las relaciones laborales</p>	<p>Reciprocidad</p>	<p>Comunicación</p> <p>Compañerismo</p> <p>Conflictos Interpersonales</p>		

<p>hemodiálisis periodo 2022?,</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022?, • ¿Cuál es la relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. • Determinar la relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022. • Determinar la relación entre participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo 	<p>Existe relación entre liderazgo y retos de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.</p> <p>Existe relación entre motivación y satisfacción con el salario del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.</p> <p>Existe relación entre reciprocidad y condiciones favorables de trabajo del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.</p> <p>Existe relación entre participación y</p>	<p>Participación</p>	<p>Compromiso de productividad Logro de compatibilizar intereses</p>	
<p>Satisfacción Laboral</p>					
		<p>Reto del trabajo</p>	<p>Se siente saciado con su trabajo Identidad de las actividades Observa que no se cumple con las expectativas</p>	<p>Ordinal</p> <p>Nunca =1 A veces=2 Siempre=3</p>	

<ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre participación y compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022? 	<p>en hemodiálisis periodo 2022.</p>	<p>compatibilidad entre la personalidad y el puesto del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022.</p>	<p>Satisfacción con el salario</p> <p>Condiciones favorables de trabajo</p> <p>Compatibilidad entre la personalidad y el puesto</p>	<p>Satisfacción con el sistema de recompensas justas La satisfacción con el sistema de promociones y ascensos</p> <p>Se siente complacido ante el trabajo Muestra encanto personal</p> <p>Habilidades y talentos que el trabajador tiene para el puesto</p>	
--	--------------------------------------	--	---	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Un clima organizacional da como resultado una combinación de aspectos que incluyen liderazgo, confianza y comunicación. Por otro lado, también sabemos que la vida diaria de los trabajadores en la organización se caracteriza por un conjunto de normas, valores, actitudes colectivas e ideas de comportamiento.	Liderazgo	<ul style="list-style-type: none"> • Estilo de dirección • Estímulo a la excelencia. • Estímulo al trabajo en equipo • Solución de problemas 	Ordinal Nunca =1 A veces=2 Siempre=3
		Motivación	<ul style="list-style-type: none"> • Equidad • Retribuciones de las relaciones laborales 	
		Reciprocidad	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Compañerismo • Conflictos Interpersonales 	
		Participación	<ul style="list-style-type: none"> • Compromiso de productividad • Logro de compatibilizar intereses 	

Satisfacción laboral	Se trata de la idoneidad de una persona para el entorno laboral. La satisfacción laboral incluye consideraciones como el salario, el tipo de trabajo, las relaciones y la seguridad.	Reto del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Se siente saciado con su trabajo • Identidad de las actividades • Observa que no se cumple con las expectativas 	
		Satisfacción con el salario	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción con sistema de recompensas justas • La satisfacción con el sistema de promociones y ascensos 	
		Condiciones favorables de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Se siente complacido ante el trabajo. 	
		Compatibilidad entre la personalidad y el puesto	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidades y talentos que el trabajador tiene para el puesto 	

ANEXO 3: INSTRUMENTO

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucción: Para contestar; lea cuidadosamente el enunciado y elija una sola respuesta marcando con una (X) en la opción que considere verdadera. Recuerde que su opinión es importante.

Nombre de la Encuestadora: De la Cruz Quispe, Sonia

Datos Generales:

Área de trabajo:

Grupo ocupacional: Administrativo (1) Asistencial (2)

Tiempo de servicio: Menor a 6 meses (1) Mayor a 6 meses (2)

Edad: 20-29 años (1) 30-39 años (2) 40-50 años (3)

Sexo: Masculino (1) Femenino (2)

CLIMA ORGANIZACIONAL

Ítems	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1. Tiene una buena gestión mi unidad médica.			
2. Recibo orientación de mi jefe, sobre las actividades que realizo.			
3. Conozco los objetivos y metas institucionales			
4. Mi jefe genera cambios de actitudes positivas hacia nuestro trabajo			
5. Mi jefe estimula la creatividad para desarrollar nuestras actividades			
6. Existe elogios cuando se realiza un buen trabajo			
7. Existe un plan de capacitaciones dirigido al personal.			

8. Mi jefe fomenta el trabajo en equipo			
9. Ante conflictos de trabajo mi jefe interviene por solucionarlos			
10. Me siento realizado con mi trabajo			
11. La empresa realiza capacitaciones relacionados con el puesto			
12. Existe aportación a la sociedad, cuando realizo mi trabajo			
13. Con mi trabajo que realizó soy reconocido y valorado en la empresa			
14. La empresa reconoce el buen desempeño de los trabajadores			
15. El jefe genera confianza			
16. Existe compromiso con mi empresa			
17. La empresa es responsable con los pagos de los trabajadores			
18. Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo.			
19. Las condiciones físicas y psicosociales del ambiente dónde realizó el trabajo son las adecuadas			
20. Me identifico con mi trabajo y con la empresa			
21. Existe preocupación por los bienes y las cosas materiales del trabajo			
22. Existe cuidados con respecto al prestigio de la empresa.			

23. Existe un buen servicio a los usuarios con calidad, respeto y cortesía			
24. Existe un pago justo de acuerdo a lo que se aporta a la empresa.			
25. El trato es justo y de igual condición con el resto con el resto de compañeros			
26. Existe imparcialidad en los procesos de promoción y Selección del personal			
27. Los colegas de la unidad médica contribuyen al logro de los objetivos institucionales			
28. Aplico la responsabilidad en el trabajo y cumpla las funciones que se me encargaron.			
29. Existe cooperación y participación mutua en el ambiente de trabajo			
30. Los trabajadores utilizan conscientemente los recursos materiales e insumos proporcionados por la empresa			
31. Existe compatibilización con los intereses para el logro de los objetivos institucionales en el ambiente laboral			
32. Se toma en cuenta las participaciones y se acepta las decisiones del grupo de trabajo, para el bien de la empresa			

33. Existe información de los procesos de avances en el trabajo			
34. Existe comunicación asertiva, respetuosa y cálida por el jefe			
35. Existe reuniones periódicas sobre los avances y dificultades que se generan en el trabajo			
36. Se toma en cuenta las sugerencias de los trabajadores			
37. Es fácil adaptarse a los cambios establecidos por la empresa			
38. Es fácil aplicar los nuevos conocimientos adquiridos			

SATISFACCIÓN LABORAL

Ítems	Nunca (1)	A veces (2)	Siempre (3)
1. Se requiere utilizar diferentes habilidades y talentos en mi puesto de trabajo			
2. Es importante asumir tareas desafiantes			
3. Las actividades de mi trabajo requieren que se ejecuten desde el inicio hasta su fin			
4. El puesto de trabajo influye en mi vida personal o en el trabajo de otras personas			
5. Mi puesto de trabajo proporciona libertad e independencia para poder programar mis actividades y			

utilizó herramientas necesarias para poder realizarlas			
6. Se brinda información acerca de mi desempeño			
7. El salario que percibo cubre mis expectativas económicas			
8. Es justo las condiciones y pretensiones salariales			
9. Es justo las disposiciones y condiciones laborales de la empresa			
10. Se recibe el salario puntualmente			
11. Existe un sistema de promociones o ascenso laboral en el centro			
12. Es justo y claro la política de la empresa			
13. El ambiente de trabajo genera bienestar y facilita la realización de mis actividades			
14. Es adecuado el diseño del ambiente de trabajo			
15. La infraestructura del trabajo es confortante			
16. Existe un sistema de valores y metas en mi empresa			
17. Es importante que mi personalidad esté acorde a mi puesto de trabajo			
18. Para las demandas de mi trabajo, es importante las habilidades y talentos de los trabajadores			
19. Soy exitoso con mi trabajo			

ANEXO 4: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis periodo 2022

	Ítems	Relevancia				Pertinencia				Claridad				Sugerencias
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	VARIABLE 1 (Clima Organizacional)													
N°	Dimensión 1 v1 (Liderazgo)													
1	Tiene una buena gestión mi unidad médica.			x				x				x		
2	Recibo orientación de mi jefe, sobre las actividades que realizo.				x				x				x	
3	Conozco los objetivos y metas institucionales				x				x				x	
4	Mi jefe genera cambios de actitudes positivas hacia nuestro trabajo				x				x				x	
5	Mi jefe estimula la creatividad para desarrollar nuestras actividades				x				x				x	
6	Existe elogios cuando se realiza un buen trabajo				x				x			x		
7	Existe un plan de capacitaciones dirigido al personal.			x				x			x			
8	Mi jefe fomenta el trabajo en equipo				x				x				x	
9	Ante conflictos de trabajo mi jefe interviene por solucionarlos				x			x				x		
	Dimensión 2 v1 (Motivación)													
10	Me siento realizado con mi trabajo				x				x				x	
11	La empresa realiza capacitaciones relacionados con el puesto				x				x			x		

12	Existe aportación a la sociedad, cuando realizo mi trabajo			x				x			x		
13	Con mi trabajo que realizo soy reconocido y valorado en la empresa				x				x				x
14	La empresa reconoce el buen desempeño de los trabajadores				x				x				x
15	El jefe genera confianza				x				x				x
16	Existe compromiso con mi empresa				x				x				x
17	La empresa es responsable con los pagos de los trabajadores				x				x			x	
18	Cuento con los recursos necesarios para realizar mi trabajo				x				x			x	
19	Las condiciones físicas y psicosociales del ambiente donde realizo el trabajo son las adecuadas				x				x				x
	Dimensión 3 v1 (Reciprocidad)												
20	Me identifico con mi trabajo y con la empresa				x				x			x	
21	Existe preocupación por los bienes y las cosas materiales del trabajo				x			x			x		
22	Existe cuidados con respecto al prestigio de la empresa.				x			x			x		
23	Existe un buen servicio a los usuarios con calidad, respeto y cortesía					x				x			x
24	Existe un pago justo de acuerdo a lo que se aporta a la empresa.					x				x			x
25	El trato es justo y de igual condición con el resto con el resto de compañeros				x				x			x	
	Dimensión 4 v1 (Participación)												
26	Existe imparcialidad en los procesos de promoción y Selección del personal					x				x			x

16	Existe un sistema de valores y metas en mi empresa				x			x			x		
	Dimensión 4 v2 (Compatibilidad entre la personalidad y el puesto)												
17	Es importante que mi personalidad esté acorde a mi puesto de trabajo				x				x				x
18	Para las demandas de mi trabajo, es importante las habilidades y talentos de los trabajadores				x				x				x
19	Soy exitoso con mi trabajo				x				x				x

Observaciones (precisar si hay eficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Asunta Elsa Cajaleón Palacios

DNI: 04015235 Especialidad del validador: Cuidados Quirúrgicos

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo **Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

09 de julio del 2022



Firma del Experto

ANEXO 6: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	CUM A ENC	
Sujeto 1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54
Sujeto 2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
Sujeto 3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53
Sujeto 4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	50
Sujeto 5	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
Sujeto 6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
Sujeto 7	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	45
Sujeto 8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56
Sujeto 9	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54

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

ALFA	X	0.712
K	19	
K-1	18	
SUMATORIA VI	1.86	
VT	5.73	

α (Alfa) =
 K (número de ítems) =
 Vi (varianza de cada ítem) =
 Vt (varianza total) =

0,53 a menos	Confiabilidad nula	
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja	
0,60 a 0,65	Confiable	
0,66 a 0,71	Muy Confiable	
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad	
1.0	Confiabilidad perfecta	

ANEXO 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en Hemodiálisis periodo 2022

Estimado profesional:

Reciba un cordial saludo y espero que en este momento de emergencia sanitaria a nivel mundial, usted y sus familiares se encuentren en buen estado de salud. Actualmente me encuentro realizando una tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Donde mi objetivo es determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Apoyo en hemodiálisis periodo 2022, es por ello que requiero de su aporte/colaboración en la presente investigación.

Sabemos que su identidad e imagen es importante para usted y para nosotros, es por ello que se mantendrá en absoluta confidencialidad la información que nos proporcione, garantizando la protección de sus datos y de forma voluntaria para realizar el cuestionario sin que se perjudique, este estudio no conlleva a ningún riesgo ni implica costo alguno, por lo que agradezco pueda contestar sinceramente y marcar su respuesta a todas las preguntas.

De antemano agradecemos su tiempo y colaboración para responder esta encuesta.

 soniadq69@gmail.com (no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

Si acepta participar voluntariamente en el estudio, deberá seleccionar la opción * "Sí quiero participar" y rellenar los datos requeridos en la siguiente sección, entiendo que puede decidir no participar y que puede retirarse del estudio en cualquier momento.

- Sí quiero participar.
- No quiero participar.

[Siguiente](#)

[Borrar formulario](#)