



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Clima organizacional y relación con la satisfacción laboral del
usuario interno de una red de salud de Apurímac 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Sullcahuaman Segovia, Katherine Deysy (orcid.org/0000-0002-4282-795X)

ASESORA:

Mg. Oscanoa Ramos, Angela Margot (orcid.org/0000-0003-2373-1300)

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

Dedico mi trabajo a mi familia que me apoyo y mi pareja que me ayudaron en el proceso de seguir y realizar el trabajo de investigación.

Agradecimiento

Agradezco primero al señor por darme la oportunidad de hacer posible mi estudio y a los maestros que estuvieron presentes en el proceso de realizar el trabajo de investigación.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	viii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	42

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Distribución de datos V1 clima organizacional y dimensiones.	18
Tabla 2. Distribución de datos V2 satisfacción laboral y dimensiones.	19
Tabla 3. Prueba de normalidad de las variables.	21
Tabla 4. Correlación de las Variables	22
Tabla 5. “relación entre la dimensión de potencial humano y satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022”.	23
Tabla 6. “Relación de diseño organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022”.	24
Tabla 7. “Relación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022”.	25

Índice de figuras

	Pág.
Tabla 1. Diseño y esquema de la investigación	12

Resumen

El trabajo de investigación presente , tiene como objetivo general establecer la relación que tiene el clima organizacional con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022; el tipo de investigación es básica con un enfoque cuantitativo se utilizó el método descriptivo de diseño no experimental teniendo una muestra de 30 trabajadores dentro de la investigación se empleó las encuestas como técnica de recolección de los datos y el instrumento fue el cuestionario, teniendo como resultado en la variable de clima organizacional que el 63.3% alcanzaron un nivel regular representado por 19 usuarios internos; y para la segunda variable de satisfacción laboral un 50% percibieron un nivel medio simbolizado por 15 trabajadores; sobre la hipótesis general de ambas variables según el Rho de Spearman es -0.730 obteniendo un coeficiente de correlación negativa moderada, se observó que la significancia bilateral es de 0.000 donde el resultado es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en conclusión la relación entre las variables fue un nivel regular, con respecto a la hipótesis existe una relación inversa entre ambas.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, usuario.

Abstract

The general objective of this research was to establish the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the internal worker of a health network in Apurímac 2022; the type of research is basic with a quantitative approach, the descriptive method of non-experimental design was used, having a sample of 30 workers within the research, surveys were used as a data collection technique and the instrument was the questionnaire, having as a result in the organizational climate variable that 63.3% reached a regular level represented by 19 internal users; and for the second variable of job satisfaction, 50% perceived an average level symbolized by 15 workers; on the general hypothesis of both variables according to Spearman's Rho is -0.730 obtaining a moderate negative correlation coefficient, it was observed that the bilateral significance is 0.000 where the result is less than 0.05 in this sense the null hypothesis is rejected and accepted the alternate hypothesis, in conclusion the relationship between the variables was a regular level, with respect to the hypothesis there is an inverse relationship between the two.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

En general, en América Latina, se definió que el clima organizacional tiene un ambiente predominantemente emocional y un ambiente mental en general creado tanto por los trabajadores de una institución (individuo) y esto lleva a la institución (colectivo) interactuar entre sus miembros y el efecto de obtener metas institucionales. Rodríguez, O. A. (2018). Atención primaria, pág. 57.

En el mundo globalizado, México enfrenta constantes cambios en situaciones de salud que dificultan su inserción a los mercados internacionales y su trascendencia en el sector salud, donde la tecnología y el conocimiento es importante, en su desarrollo las organizaciones de salud siempre están cambiando en el curso de su salud y enfermedad, así como en políticas de la gestión del servicio de salud. Los resultados para el entorno organizacional global oscilaron entre moderado e insatisfactorio, con una tendencia inferior a la esperada y negativa para motivación y reciprocidad, pero los aspectos de Liderazgo y compromiso tienden a ser positivos. Martínez, Molina y Parada (2019), pág. 347-356.

Un trabajador y la atención percibida del usuario sanitario es un tema que se exploró en Colombia, evaluó de manera individual y colectiva, se enfocó diariamente en grupos poblacionales y empresas del sector salud. La ley colombiana que se enfoca en evaluar la satisfacción laboral y medir continuamente la satisfacción del usuario se ha vuelto obligatoria, los principales organismos de control de calidad superior, el Ministerio de Trabajo y varias empresas garantizan que sus empleados se mantengan tranquilos, sean respetados e innovados constantemente para obtener resultados de salud proporcionales y lograr un equilibrio entre riesgos, beneficios y costos; aspectos que contribuyen al que la empresa sea sostenible en el tiempo. En ese sentido, se deduce que la atención con calidad a los usuarios no se trata solo del correcto diagnóstico y tratamiento, sino que también considera la relación médico-paciente como eje fundamental del sistema. Quiñones y Marín, H.J. (2021).

De acuerdo con Adán de la Ciudad de México, quien señaló en su investigación que una organización adecuada ha sido investigado por varios tesisistas en la psicología y la administración para comprender las perspectivas de los empleados; algunos investigadores también han explorado los componentes

físicos y sociales de las tareas del comportamiento humano, dando lugar al término "entorno organizacional" en relación con las percepciones de los individuos sobre el desempeño laboral, la productividad, la productividad y la satisfacción de una persona. Aldana y González, O. L. (2019) pág. 9196.

En la tesis se encontró que la relación en satisfacción laboral y clima institucional corresponde a la categoría básica: no experimentos reales, sistemas transversales y sistemas de correlación. La muestra incluye 180 empleados, las cuales fueron sujetas a procedimientos para determinar su exactitud y confianza. Se obtuvo que el 41,1% de los trabajadores opina que el ambiente en la organización es bueno, el 87,2% de los empleados tiene baja presión laboral. Cayllahua H. R. (2020).

Según Oyola, quien señaló en su estudio Chiclayo, que el cuidado no se trata solo de restaurar la salud, prevenir y regenerar; está demostrado que el personal de salud tiene un rol importante de tomar decisiones, determinación y desarrollo personal. Además, lo crucial del impacto de establecer una relación entre estos dos aspectos, que crea la felicidad de quienes realizan tareas para los establecimientos de salud públicos, la organización adecuada y la percepción positiva laboral, regulan positivamente las actividades realizadas en el lugar de trabajo, señala que es más motivador para los colegas mayores. Oyola Morales, (2021)

En Andahuaylas se obtuvo un resultado débil = -0.179, donde se presenta el resultado como no significativa, entre las variables cabe mencionar que existe mucho stress y el clima laboral es deficiente por lo que se tienen que realizar actividades relacionadas a liderazgo y trabajo en equipo. Monzón y Vargas (2019).

Se mencionó, que debe de existir un buen estado de clima organizacional, la cual enmarca acciones positivas dentro de un centro de prestación de servicios médicos, se debe velar por la ética profesional en el desempeño de sus actividades, cumpliendo con la aceptación de los usuarios, acorde con los estándares establecidos. Los usuarios realizarán tareas dentro de la organización. (OPS, 2020).

El problema general de la investigación fue: ¿Qué relación tiene el clima organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno de una red de salud de Apurímac 2022; los problemas específicos serán: (a) ¿Qué relación presenta el potencial humano con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de

salud de Apurímac 2022?; (b) ¿Qué relación tiene el diseño organizacional con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022?; (c), ¿Cuál es la relación que tiene la cultura de la organización con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022?.

El estudio tendrá razones prácticas para permitir a los usuarios internos, que son los trabajadores de una red de salud de Apurímac, puedan mejorar y realizar cambios fundamentales relacionados con el clima organizacional.

La justificación teórica del estudio tendrá una base teórica, donde los resultados obtenidos servirán como insumo teórico y podrán ser analizados por otros investigadores locales para futuras investigaciones.

La justificación metodológica del estudio permitirá validar cuestionarios que medirán la satisfacción de los ejecutivos con el enfoque de sentimiento y eventualmente estarán disponibles para otros investigadores.

La justificación práctica del estudio; la racionalidad social que determinará las mejoras que surgirán de este estudio, optimizará nuestro buen desempeño por parte de los usuarios institucionales, mejorará las actitudes de los empleados y resultados positivos para las prestaciones de salud.

El objetivo general de la investigación fue: Establecer la relación que tiene el clima organizacional con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022; los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación que tiene el potencial humano con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022; (b) Establecer la relación que tiene el diseño organizacional con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022; (c) Determinar la relación que tiene la cultura de la organización con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022.

La hipótesis general de la investigación se consideró como: El clima organizacional tiene relación positiva y significativa con el grado de satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022; las hipótesis específicas fueron: (a) El potencial humano tiene relación positiva y significativa con

la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022; (b) El diseño organizacional tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022; (c) La cultura de la organización es positiva y relevante con la relación de satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, (Chiang, 2022). En Chile tuvo, como objetivo comprender el efecto de los factores ambientales regulatorios sobre el estrés laboral mediante la comparación de los directores de seguridad y salud en el trabajo; es un estudio transversal, descriptivo y correlativo sobre una muestra de 321 jefes de instituciones públicas. Instrumento utilizó la encuesta y dos cuestionarios; clima organizacional y preguntas grupales sobre el estrés en el trabajo, por lo tanto, la hipótesis presentada en este estudio fue satisfecha; el estrés laboral está influenciado sobre la organización que existe en el centro de labor, pero depende del tipo del empleado o empleada en general, por lo que se concluye que una adecuada organización en una institución beneficia la salud mental de los trabajadores.

(Yautibug y Noroña, 2020). El estudio en Ecuador tuvo como objetivo definir el clima organizacional del hospital San Juan de Riobamba, para el segundo semestre del 2020, realizándose una línea base, descriptiva e interpretativa con la participación de 265 funcionarios del hospital, utilizo el cuestionario elegido para determinar el entorno organizacional general del hospital, donde se evidencia que el promedio es de 44 años, la mayoría son mujeres (68%) y el total de trabajadores (89%). Se apreció en cuanto al clima organizacional, el 73% de los empleados opina que su actitud laboral es la adecuada, y el 70% opina que el índice de perspectiva y al entorno laboral el 60%. El análisis del clima organizacional reveló una percepción negativa de las características de gestión (56%) y motivación organizacional (50%). El ambiente organizacional en el hospital San Juan fue calificado como bueno, sin embargo, los factores culturales, organizacionales deben investigarse para mejorar la satisfacción del proveedor de servicios.

(Morán, 2022). En Ecuador el estudio de ese trabajo estableció la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de emergencia del hospital general Ceibos en Guayaquil norte para desarrollar recomendaciones de mejora, prescripción y discontinuación de uso, este estudio incluye 45 profesionales que laboran en el hospital servicio de urgencias. Los métodos y herramientas utilizados son cuestionarios. Los resultados obtenidos indican que se ha cumplido la hipótesis de que el clima

organizacional está relacionado de manera positiva con la satisfacción laboral del personal de emergencia del hospital.

(Pedraza, 2018). En Colombia su trabajo que realizó, menciono y analizó la correlación entre las V1 y V2 del ambiente organizacional y la satisfacción de los empleados en instituciones públicas y privadas, el estudio fue cuantitativo y no práctico, y utilizó un cuestionario obteniendo un resultado siendo adecuado. Para ambas variables siendo una correlación significativa y positiva.

(Montoya y Padilla, 2018). En Chile el estudio que se realizó de Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad Chilena tuvo como objetivo precisar la relación de la V1 y V2 de los docentes y personal administrativo de una universidad estatal, la metodología que utilizo fue de estudio cuantitativo correlacional en 166 usuarios internos, aplicando el instrumento de cuestionario para identificar antecedentes laborales, en los resultados los administrativos manifestaron sentirse satisfechos en el trabajo con un alto nivel sobre todo el personal con más años de trabajo, la correlación entre las dos variables fue significativa, concluyendo que el clima organizacional y la satisfacción laboral es muy bueno entre docentes y administrativos.

A nivel nacional, (Reátegui, 2019). En Tarapoto el objetivo de este estudio fue comprender patrones de gestión organizada de la situación organizada y manera de atención con calidad en un centro médico Morales, de estudio no experimental descriptivo, como muestra 120 empleados, el cuestionario utilizando con una escala de calidad de atención, obtuvo los resultados que muestran que las características más comunes de la gestión ambiental organizacional son la creatividad y el desarrollo profesional (38%), pero las características más efectivas son el apoyo mutuo (9%) y el compromiso (8%), aunque también existen características no descubiertas como (26%). En este sentido, el nivel del clima organizacional es principalmente bajo con 51%, el nivel normal es 28% y el alto es solo 20%, estos resultados sugieren que la dimensionalidad se percibe en un nivel bajo, en resumen diseño de un modelo organizacional de gestión del clima se basa en cinco ejes organizacionales, que incluyen el diagnóstico de factores, el examen de aspectos de las intenciones de los empleados y el diseño y planificación de intervenciones para mejorar la atención.

(Echevarría, 2019). En Huánuco la encuesta que se realizó determinó y analizó el grado de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los usuarios internos del IPRES médico Leoncio Prado, estudio experimental, descriptivo, ilustrativo o transversal. La muestra fue de 30 trabajadores y se aplica la herramienta escala Likert se utilizó como instrumentos los cuestionarios validados por expertos, los resultados obtenidos fueron el 83% de los trabajadores no está satisfecho con el nivel de satisfacción con el ambiente siendo bajo y el 17% de los trabajadores también lo son satisfechos con la afición, clima laboral, donde la correlación de las dos variables es estadísticamente significativa, tanto entre el personal de apoyo como administrativo, la conclusión, que el clima organizacional percibido de una organización está correlacionado con el grado de insatisfacción dentro de la institución.

(Villalobos, 2020). En Cajamarca la investigación fue de identificar y examinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados a través de un proyecto observado, transversal, descriptivo asociado a una muestra de 155 empleados, utilizando una medida establecida por el ministerio de salud, lo que conlleva a importantes características sociodemográficas de los empleados, su resultado fue que el 65% de los empleados están satisfechos; 30% insatisfecho.

En el aspecto regional se obtuvo los siguientes antecedentes: Apurímac (Ccosi, 2021). Tuvo como propósito definir la conexión entre la motivación y la satisfacción laboral de los médicos del nosocomio Apurímac. Los métodos son cuantitativos, básicos, aptos, no empíricos, transversales, no probabilísticos, con una muestra de 94 usuarios internos, se utilizó encuesta por medio de cuestionarios. Y dice que el 52% de los empleados tienen un nivel medio de motivación por el trabajo, el 48% tienen un nivel alto de motivación por el trabajo.

(Quispe, 2020). En Abancay el trabajo de investigación que se realizó, el estudio sobre el nivel de satisfacción laboral encontrado entre los pacientes internos de la clínica Santa Teresa, el estudio fue cuantitativo, con diseño descriptivo transversal, una población conformada por todos los empleados de la clínica, se utilizó las encuestas por medio de cuestionarios, se utilizó y se estimó la frecuencia y el índice de satisfacción, los resultados arrojaron que el 43% está muy satisfecho,

el 37% poco satisfecho y el 20% insatisfecho, determinando que los niveles de satisfacción son significativamente altos, pero que aún existían brechas que dejaban insatisfecho a más del 50% de los trabajadores.

(Barazorda, 2021). En Abancay se realizó el estudio de encontrar la conexión entre las habilidades directivas y la satisfacción laboral en el centro médico, se realizó un estudio cuantitativo en un diseño primario alternativo a un diseño no experimental, basado en el género duración, es un enlace descriptivo e incidental, la población de este estudio fue de 30 usuarios internos del centro médico y se validó y analizó el análisis de muestra pareada, dos herramientas utilizadas para la recolección de datos y habilidades gerenciales y el cuestionario para la verificación de su confiabilidad. Los resultados obtenidos dejan concluir que las variables en las habilidades directivas y la satisfacción laboral de los usuarios internos de los centros de salud se relacionan directa y significativamente, ya que, a mejores habilidades directivas, mejor y mayor el nivel de satisfacción laboral.

(Salinas 2021). Propuso la siguiente definición, el ambiente es el entorno psicológico y social que comprende el ambiente de trabajo y el ambiente organizacional es el producto de las manifestaciones gerenciales que permiten realizar los cambios dinámicos necesarios para administrar la organización, las características conductuales de colegas, el lugar de trabajo cambia constantemente; Estos factores son la coordinación y difusión de normas, toma de decisiones, organización institucional, la jerarquía, riesgos institucionales y laborales, infraestructura y equipamiento tecnológico.

(Rojas Portocarrero, 2020). Determino el entorno de todo lo que los empleados pueden analizar el entorno circundante, lo que significa que crea la conciencia del entorno de trabajo interno y de alguna manera se refleja. Uno de los elementos básicos de las empresas para desarrollar actividades que afectan directamente su productividad de alguna manera. Positivo o negativo, todo va a depender de qué forma los usuarios se sienten en el campo del trabajo y se da cuenta de que tienen su entorno. El ambiente de trabajo armonioso y tranquilo permitirá el mejor desempeño de los empleados, y este es el más importante para el espíritu de trabajo, porque una gran parte del éxito o el fracaso en esto es el

resultado del compromiso y las habilidades, el color es el conocimiento y las contribuciones. Pero para hablar sobre el compromiso, debe proporcionar negocios, instituciones o empresarios para participar, ya que pueden contribuir a la creatividad, la energía y el buen trabajo, porque son recursos estrategia.

(Iglesias 2018). El clima organizacional influye en la motivación y el comportamiento de los usuarios internos de la institución; tiene inicio en la sociología, donde la definición de organización en la definición de las relaciones humanas prioriza la importancia de las personas en su rol práctico en relación con su participación en el sistema social y de salud se deben lograr nuevos y mayores logros en el cuidado de la salud de las personas y el aumento de la satisfacción, el personal de salud de los establecimientos con el servicio prestado requiere el uso de métodos variables para identificar aquello que afecta positiva o negativamente a los trabajadores - desempeño dinámico, pág. 34.

(Rodríguez, 2016). El ambiente organizacional se conceptualiza en términos del ambiente entre los que trabajan en la institución en relación con las motivaciones de los usuarios internos y específicamente se refiere a las características motivacionales del ambiente organizacional, por lo tanto, es útil cuando proporciona satisfacción a las necesidades de los empleados y eleva la moral de los trabajadores, y es cuando no puede satisfacer estas necesidades, pág. 3-18.

(Likert, 1968), dice que el clima organizacional es el comportamiento de los usuarios internos dependiendo como lidera el jefe y crea las condiciones dentro de la organización que dirige, dice que las conexiones están determinadas por las percepciones del entorno tales como: parámetros contextuales, tecnología y la organización institucional, las áreas que dirige y ocupa un trabajador en la institución y el sueldo que devenga, personalidad, nivel de actitud, nivel de satisfacción y percepción de subordinados y superiores sobre el clima organizacional.

(Carbajal, 2021). La satisfacción laboral está relacionada con qué tan cómodos se sienten los empleados en su lugar de trabajo, tanto como jefes como con los empleados. La satisfacción puede afectar la motivación, el compromiso y la

responsabilidad de los empleados. “Las organizaciones deben entender que la satisfacción laboral es una prioridad para lograr los objetivos establecidos”. Los trabajadores son el recurso más importante para las empresas, y de ello depende en gran medida el éxito o el fracaso de cualquier organización. Si los trabajadores están satisfechos, aumentan sus niveles de eficiencia y motivación, estarán más centrados en su trabajo diario.

(Peralta, 2021). La satisfacción como clave relevante para la política gubernamental o para el éxito empresarial, se obtiene brindando un servicio de calidad adecuado que mejore constantemente los niveles de satisfacción, por lo que los trabajadores buscarán elegir un centro médico adecuado y un médico capacitado, lo cual es fundamental para el paciente satisfacción, ya que siempre afectará el tratamiento y la eficacia del paciente.

(Pérez, 1987). Define la percepción laboral como la situación de un empleado al trabajo que realiza, la cual se dice que es una actitud basada, creencias y valores que un empleado desarrolla a partir de su trabajo. El puesto está generalmente determinado por las características del puesto de trabajo actual y la percepción que tiene el trabajador de lo que tiene que hacer. En general, hay tres tipos de características de los empleados que influyen en las percepciones de "debería".

(Martina, 2007). La satisfacción es el sentimiento de un individuo cuando alcanza y cubre la expectativa de su necesidad, es decir, la actitud del empleador hacia su trabajo, la cual se dice que está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla, su puesto de trabajo y está determinado por las características actuales del puesto así como por la percepción de lo que deben ser los trabajadores, mantener un alto nivel de la percepción laboral se traduce en la mejora de procesos y trabajo en equipo y por ende una fluida interacción entre las distintas áreas; se considera un indicador de calidad., pág. 63-72.

(Viamontes y García, 2010). La satisfacción es un fenómeno influenciado por muchas variables; Puede dominar tres acciones, situaciones particulares del sujeto, el tipo de actividades laborales y el equilibrio que

establece de lo que obtiene de su trabajo. Esperamos recibirlo a cambio de nuestro trabajo físico. La salud mental, el universo y nuestro esfuerzo. Las características personales juegan un papel importante en la determinación del nivel de satisfacción de un individuo. Los niveles de satisfacción se ajustarán de acuerdo a la historia personal, la edad, el género, la elegibilidad, la autoestima, y la cultura desarrollada en su entorno, pág. 7

(Bonillo y Nieto, 2002). Definió la forma en que la satisfacción laboral se estudia más a fondo y sus medidas en la literatura sobre gestión y comportamiento organizacional. La preocupación por la satisfacción laboral surge de su relación con otros resultados clave de la organización, incluidos el ausentismo, el cambio, el compromiso organizacional y el desempeño.

La teoría (Rivas y Perero, 2018), Esto se manifiesta al tratar al empleado como un buscador del reconocimiento organizacional y la percepción de sus necesidades, y al lograr estas dos metas, su motivación se convierte en motivo para asumir la responsabilidad y orientar su comportamiento en el lugar de trabajo para lograr las metas. Lo que permitirá a la organización alcanzar con éxito su objetivo con un alto nivel de eficacia, pág. 177-192.

En la teoría de (Herzberg, 2000) la motivación se clasifica en dos dirigidos al entorno laboral y al desenvolvimiento de su producción. El primer elemento incluye las situaciones físicas y ambientales del centro de labor, como el salario, los beneficios, y el entorno de relaciones laborales, y también corresponden a las oportunidades disponibles, los puntos de vista y los mecanismos ambientales utilizados por las instituciones para lograr la motivación en los trabajadores, y en segundo lugar. los factores motivadores; Incluye todas las actividades que son inherentes al puesto, como hacer un trabajo significativo, el logro, la responsabilidad, la promoción, el reconocimiento y el uso de habilidades que respondan en el tiempo y aumenten la productividad de la organización, teoría de los factores.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación: Se aplicó el tipo Básico, fue puro o teórico, busco el progreso científico y el desarrollo del conocimiento teórico, sin preocupación directa por las aplicaciones potenciales o sus consecuencias reales; generalizaciones más formales y de seguimiento para desarrollar teorías basadas en principios y leyes. (Grajales, T. 2000).

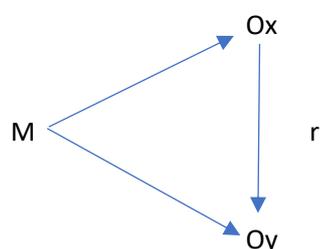
Enfoque de la investigación: fue cuantitativo, se denominó análisis por diferentes procedimientos sustraídos de la medición, lo que permite un mejor control e inferencia, y la interpretación se puede obtener de la hipótesis, y como resultado depende de las estadísticas. (Mojarás, Bazán, Pacheco, Rivera, Gonzaga, Zamarripa y Cuevas, 2019).

Nivel de investigación: Correlacional describe las variables y examina las variables entre ellas (Rodríguez y Cabrera, 2007).

Diseño y esquema de investigación: Con un estudio no experimental el diseño transversal es un estudio observacional, se identifica el diseño de casos y controles donde la medición se realiza en un solo momento determinado, la unidad de análisis es el individuo, Rodríguez, M., Y Mendivelso, F. (2018).

Figura 1.

Diseño y esquema de la investigación



En dónde:

M = usuarios SIS

Ox= Calidad de atención

Oy= Satisfacción de usuarios

r = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

En el trabajo de investigación se desarrollará: Clima organizacional y relación con la satisfacción laboral del usuario interno, ellas tienen donde menciona las definiciones conceptuales y operacionales, donde indicamos las dimensiones y los indicadores ver anexo 2.

Variable 1: Clima Organizacional.

Definición conceptual: Rojas Portocarrero F. (2020), define el clima organizacional a todo lo que el empleado puede analizar del ambiente que lo rodea, es decir, crea su propia percepción del ambiente interno del trabajo, reflejando en su manera de actuar frente a los posibles casos que se puedan dar.

Definición operacional: Para medir esta variable se utilizarán 3 dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización,

Indicadores: Teniendo en cuenta para esta variable se tiene los siguientes, liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración, identidad, conflicto y cooperación.

Escala de medición: Se utilizará la escala ordinal Likert.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Carbajal T. (2021), da la definición de satisfacción laboral, está ligada a como los empleados de una institución se encuentran motivados, cómodos en su centro de trabajo, tanto como los jefes como con los compañeros de labor influye en la motivación, en el compromiso, en la responsabilidad de los colaboradores.

Definición operacional: Para la variable dependiente se utilizará 7 dimensiones, trabajo actual, trabajo general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneración e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo, ambiente de trabajo.

Indicadores. Para la investigación se utilizarán 22 indicadores que son, Responsabilidad, organización, habilidades, desempeño, adaptación, elementos, recursos, solución de problemas, dominio técnico, toma de decisiones, información oportuna, capacitación, habilidades, desarrollo humano, remuneración adecuada, necesidades primordiales, trabajo en equipo, esfuerzo, conocimiento de normas, trato adecuado, clima adecuado de trabajo, prestigio institucional.

Escala de medición: Se tomará la escala ordinal Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Arias-Gómez, J. (2016). El estudio de un conjunto de condiciones, definidas, que ayudaran para seleccionar una muestra con criterios determinados. Cabe aclarar que, al hablar de la población de estudio, puede referirse a los humanos, animales, organismos, especímenes, registros, hospitales, objetos, familias y organización, etc. La población se determinó por 30 usuarios internos de una red de salud de Apurímac.

Criterios de inclusión: Todos los usuarios internos que pertenecen a una red de salud de Apurímac.

Criterios de exclusión: Se obviarán a los trabajadores que no pertenecen a la institución en estudio.

3.3.2 Muestra

Es una parte o subconjunto de la totalidad de una determinada población, con la que se trabajara y se realizaran las encuestas. Que es muy representativa del universo. López, P. L. (2004). Como muestra será 30 usuarios internos de una red de salud de Apurímac.

3.3.3 Muestreo

Método utilizado para seleccionar los componentes de la muestra de la población total, se utilizan reglas consistentes y procedimientos con criterios por medio de un conjunto de elementos seleccionados que representan lo que ocurre en este todo. López, (2004). Dentro del trabajo de investigación utilizaremos el tipo de no probabilístico intencional debido a que la población es pequeña.

3.3.4 Unidad de análisis

Es un tipo de procedimientos delimitados por el que investiga para analizar lo que se encontró con respecto a los resultados de los encuestados. (Azcona y Dorati,

2013) Dentro del objetivo de investigación se tiene como unidad de análisis a los usuarios internos de una red de salud de Apurímac

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

Son datos que incluyen procesos y actividades delimitadas que permiten a los investigadores obtener los resultados de la información necesaria para responder a su pregunta de investigación. Mendoza y Ávila (2020).

En la investigación se utilizará la técnica de la encuesta, que se aplicará en los usuarios de una red de salud de Apurímac con categoría ordinal, con la escala Likert.

3.4.2 Instrumentos

Es la herramienta que se utilizara para la obtención de los resultados que serán medidos. Estos resultados son situaciones de la realidad analizada por los sentidos de los usuarios que pueden ser indirectamente, donde todo se puede medir empíricamente. Mendoza y Ávila (2020).

El instrumento que se aplicará, será la encuesta, se usara el cuestionario que serán preguntas formuladas, teniendo categoría ordinal con escala de Likert (ver anexo 3)

Ficha técnica de instrumento 1:

Nombre: Clima organizacional

Autor: Gutiérrez Urquiza Emerson Arístides 2019

Adaptado: Katherine Sullcahuaman Segovia 2022, para precisar las preguntas.

Dimensiones: Potencial humano, diseño organizacional, cultura organizacional

Baremos: Nunca: 13 - 22; a veces: 24 - 32; frecuentemente: 33-42; siempre 43-52, de la categoría ordinal, escala tipo Likert.

Ficha técnica de instrumento 2:

Nombre: Satisfacción laboral del usuario

Autor: Auris Quispe Marleni y Rueda Tumay Enma 2021

Dimensiones: Trabajo actual, Trabajo general, Interacción con el jefe inmediato, Oportunidades de progreso, Remuneración e incentivos, Interrelación con los compañeros de trabajo.

Baremos: Bueno 22-51; Regular: 52-80; Malo: 81-110, de categoría ordinal, escala tipo Likert donde se determina en una escala final: bueno (totalmente de acuerdo y de acuerdo), regular (indiferente a la opinión), malo (pocas veces de acuerdo y totalmente en desacuerdo)

3.4.3 Validez y confiabilidad

La Validez: La exactitud, que es el grado en que la medición refleja la realidad de un fenómeno o la capacidad de un método o instrumento para medir o clasificar lo que se ha propuesto, se denomina así a medir o clasificar lo que en realidad estamos analizando y nada más. (Aravena, Moraga, Cartes y Manterola 2014).

Para la presente investigación se realizó la validez de los instrumentos de medición, con el criterio de 3 expertos en gestión en servicios de salud, revisando los instrumentos planteados y teniendo las sugerencias, se corrigió obteniendo la relevancia y claridad, teniendo la validez y confiabilidad el cuestionario es aplicado. (Ver anexo N.º 4)

La Confiabilidad. Se denomina al grado de medición que no está sujeto a error, es decir, cuando se repite la medición en condiciones constantes, deben ser similares. Este concepto se relaciona con la estabilidad de la herramienta en sí misma, independientemente de quién la aplique (el observador) y cuándo se aplique (el tiempo). Después de realizar el procesamiento de datos estadísticos, la cual se obtuvo mediante la prueba piloto con 12 usuarios internos, ver anexo 5 se obtuvo la confiabilidad con el software del SPSS en donde se determinó lo siguiente: ver (anexo 5) para clima organizacional según el valor de alfa de Cronbach es de 0.808 y para satisfacción laboral el valor de Alfa de Cronbach es 0.944, donde se indica que tiene la confiabilidad fuerte para la aplicación del instrumento en la investigación.

3.5 Procedimientos

En el estudio que se realizó, se obtuvo el permiso de la autoridad competente de la institución, donde se realizó la encuesta a los usuarios internos, los que recibieron una breve explicación sobre el trabajo de investigación y la encuesta desarrollará los mismos que tendrán una duración de 12 a 15 minutos, así mismo se mantendrá la confidencialidad a las respuestas brindadas previo consentimiento y aceptación del usuario interno; los resultados serán utilizados con la única finalidad del tema de investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Para recolectar los datos conforme a la aplicación de los instrumentos planteados y para el análisis se utilizarán herramientas que permitirán evaluar con exactitud los datos obtenidos de los instrumentos, esta son el Excel y el SPSS los que permitirán la organización de los datos, el análisis será de manera descriptiva donde se especificará las características y los datos de la muestra, se utilizó la distribución de frecuencias y gráficos donde se detalla los resultados obtenidos para ambas variables mediante la Rho de Spearman que determina la relación entre ambas, el análisis estadístico inferencial se utilizara porque se analizará los métodos y procedimientos y así obtener las conclusiones para la toma de decisiones con la prueba de Shapiro-Wilk en vista que la muestra es menor de 50.

3.7 Aspectos éticos

En el presente trabajo de investigación la redacción se aplicó basándome sobre los valores y los principios éticos universales, así mismo respetando el código de ética de la UCV. El respeto de los usuarios internos en sus opiniones y la participación voluntaria, respetando su autonomía no alterando los resultados desarrollados por cada uno y manteniendo la confidencialidad, beneficencia buscando solo con el fin único de desarrollar la investigación más no en mal eficiencia de la institución, aplicando la empatía y equidad, tratando de maximizar todos los posibles beneficios y minimizar los eventuales riesgos. En la investigación se utilizó la normativa APA séptima edición, con todos los estándares requeridos.

IV. RESULTADOS

Tabla N° 1

Distribución de datos V1 Clima organizacional y dimensiones.

Niveles	Clima organizacional		Potencial humano		Diseño organizacional		Cultura organizacional	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
Malo	1	3.3	6	20.0	5	16.7	0	0
Regular	19	63.3	18	60.0	19	63.3	14	46.7
Bueno	10	33.3	6	20.0	6	20.0	16	53.3
Total	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: SPSS.

Nota *f*: frecuencia absoluta.

En la siguiente tabla se muestra que se realizó el análisis y la descripción de los datos de 30 usuarios internos de una red de salud de Apurímac, detallando que: En la tabla 1 se observa que 19 usuarios obtuvieron un nivel regular equivalente a 63.3%, 10 usuarios percibieron un nivel bueno de 33,3% y 1 con 3.3% en nivel malo en relación con la variable del clima organizacional; así mismo se muestran 3 dimensiones, en la dimensión del potencial humano se obtuvo que el 60% representado por 18 trabajadores obtuvieron un nivel regular, 6 usuarios que representan un 20% con nivel malo y 6 usuarios el 20% obteniendo un nivel bueno, seguidamente la dimensión del diseño organizacional dio un 63.3% con 19 usuarios internos con nivel regular, 6 trabajadores adoptaron un nivel bueno equivalente a 20.0% y para el nivel malo 5 trabajadores dieron 16.7% respuesta; en relación con la dimensión de cultura organizacional se observa que 16 trabajadores que hace un 53.3% percibió un nivel bueno, 14 usuarios internos lograron un nivel regular con 46.7% y ninguno respondió para el nivel malo.

Tabla 2.

Distribución de datos V2 Satisfacción laboral y dimensiones.

Niveles	Satisfacción laboral		Trabajo actual		Trabajo en general		Interacción del jefe inmediato		Oportunidades de progreso		Remuneración e incentivos		Interrelación de los compañeros de trabajo		Ambiente de trabajo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	12	40.0	13	43.3	16	53.3	11	36.7	15	50.0	9	30.0	18	60.0	15	50.0
Media	15	50.0	13	43.3	9	30.0	12	40.0	5	16.7	6	20.0	5	16.7	11	36.7
Alta	3	10.0	4	13.3	5	16.7	7	23.3	10	33.3	15	50.0	7	23.3	4	13.3
Total	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100	30	100

Fuente: SPSS.

Nota f: frecuencia absoluta.

En la presente tabla se observa el análisis de la segunda variable que es satisfacción laboral, indican que 15 trabajadores representan el 50% percibieron un nivel medio, asimismo el 40% está representado por 12 usuarios que obtuvieron un nivel bajo y el 10 % que corresponde a 3 usuarios obtuvieron un nivel alto; en relación con la primera dimensión del trabajo actual se visualiza que 13 trabajadores representados por 43.3% dieron sus respuestas que corresponde a un nivel bajo, así mismo obtuvieron 13 usuarios un nivel medio simbolizado por 43.3% y 4 trabajadores lograron un nivel alto equivalente a un 13.3 %; seguido de la segunda dimensión de trabajo en general 16 trabajadores representados por un 53.3% obtuvieron un nivel bajo, el 30% equivalente a 9 trabajadores adquirieron un nivel medio y 5 trabajadores representados por un 16.7% alcanzaron un nivel alto; en la tercera dimensión en la interacción del jefe inmediato se obtuvo 40% de 12 trabajadores con un nivel medio, 11 trabajadores representados por 36.7% se obtuvo un nivel bajo y 23.3% de 7 trabajadores lograron un nivel alto; como cuarta dimensión oportunidades de progreso 15 trabajadores representan un 50% llegando un nivel bajo, 10 usuarios haciendo un 33.3% obtuvieron un nivel alto y 5 trabajadores representados por un 16.7% alcanzaron un nivel medio; seguida de la quinta dimensión remuneración e incentivos se obtuvo un nivel alto de 50% que es el equivalente de 15 trabajadores que llegaron a un nivel alto, de 9 usuarios internos representados por un 30% obtuvieron un nivel bajo y 6 trabajadores con

un 20% adquirieron un nivel medio; en la sexta dimensión interrelación de los compañeros de trabajo se obtuvo que de 18 trabajadores representados por un 60% alcanzaron un nivel bajo, 7 usuarios con un 23.3% obtuvieron un alto nivel y 16.7% de 5 usuarios lograron un nivel medio; asimismo la última dimensión ambiente de trabajo el 50% de 15 trabajadores obtuvieron un nivel bajo, el 36.7% de 11 usuarios se obtuvo un nivel medio y 4 trabajadores expresados por un 13.3% lograron un alto nivel.

Tabla Nº 3:

Prueba de Normalidad de variables.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl.	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,106	30	,200*	0,980	30	0,819
Satisfacción laboral	0,129	30	,200*	0,915	30	0,019

Fuente : SPSS.

Nota gl. : Grado de libertad.

Sig. : Significancia.

En esta tabla se aprecia la aplicación de la prueba de normalidad Shapiro-Wilk debido a que la población es menor a 50 usuarios internos; para saber qué tipo de correlación se aplicara en la prueba de normalidad.

- Si el nivel de significancia es > 0.05 , los datos se comportan normalmente.
- Si el nivel de significancia es < 0.05 , los datos se comportan anormalmente.

La variable 1 Clima organizacional tiene 0.819 de significancia que es mayor al valor de establecido de 0.05 y la variable 2 satisfacción laboral obtiene 0.019 de significancia que es menor al valor de significancia de 0.05, donde los datos siguen una distribución anormal, el método es no paramétrico, por lo tanto, se utilizara la prueba de hipótesis Rho de Spearrman.

Hipótesis General

H1: El clima organizacional tiene relación positiva y significativa con el grado de satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022.

Ho: El clima organizacional no tiene relación positiva y significativa con el grado de satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022.

Tabla N° 4

Correlación de las Variables.

Correlaciones				
			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,730**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	30	30
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,730**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	30	30

Fuente: SPSS.

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

En la siguiente tabla se muestra lo siguiente, la correlación entre ambas variables según el Rho de Spearman es -0.730 obteniendo un coeficiente de correlación negativa moderada, se observa que la significancia bilateral es de 0.000 donde el resultado es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe una relación inversa entre ambas variables.

Hipótesis específica 1

H1: el potencial humano tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022.

Ho: el potencial humano no tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022.

Tabla N° 5

“Relación entre la dimensión de potencial humano y satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022”.

Correlaciones				
			Potencial humano	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Potencial humano	Coeficiente de correlación	1,000	-,609**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	30	30
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,609**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	30	30

Fuente: SPSS.

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

En la presente tabla se muestra lo siguiente, el coeficiente de correlación entre la dimensión de potencial humano y la variable de satisfacción laboral, se analiza un resultado según el Rho de Spearman de -0,609, obteniendo un coeficiente de correlación negativa alta, y la significancia bilateral es de 0.000 donde el resultado es menor a 0.05 en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando una relación positiva inversa.

Hipótesis específica 2

Tabla N° 6

“Relación del diseño organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022”.

Correlaciones			Diseño organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,510**
		Sig. (bilateral)		0,004
		N	30	30
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,004	
		N	30	30

Fuente: SPSS.

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

En la tabla se observa que el coeficiente de correlación entre D2 y V2 se analiza un resultado según el Rho de Spearman de -0,510, obteniendo un coeficiente de correlación negativa moderada, y la significancia bilateral es de 0.004 donde el resultado es menor a 0.05 en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Donde hay una relación significativa inversa entre D2 y V2.

Hipótesis específica 3

Tabla N° 7

“Relación de la cultura organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022”.

Correlaciones				
			Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Cultura organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	-,463**
		Sig. (bilateral)		0,010
		N	30	30
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	-,463**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,010	
		N	30	30

Fuente: SPSS.

En la presente tabla se visualiza que el coeficiente de correlación entre la D3 y V2 obteniendo un resultado según el Rho de Spearman de -0,463 obteniendo un coeficiente de correlación negativa moderada, y la significancia bilateral es de 0.010 donde el resultado es menor a 0.05 en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que existe una relación significativa inversa entre D3 y V2.

V. DISCUSIÓN

En el estudio realizado y procesando los resultados se obtuvo como base el análisis con enfoque cuantitativo y con métodos estadísticos, y se encontró la relación del clima organizacional, con la satisfacción laboral de los usuarios internos de una red de salud de Apurímac; con respecto a la hipótesis general se vio lo siguiente que según el Rho de Spearman es -0.730 obteniendo un coeficiente de correlación negativa moderada, y la significancia bilateral es de 0.000, donde es menor a 0.05 en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, encontrando una relación positiva inversa entre ambas variables. Se realizó la comparación con otra investigación que, según Morán Morocho, B. D. (2022), donde obtuvo los datos estadísticos de las variables y encontró datos no paramétricos, aplicó la correlación Rho de Spearman encontrando una relación alta (RS: 0,031) entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, que no son además altamente significativas con ($p < 0.05$) considerando evidencia suficiente en su trabajo para aceptar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Este autor mencionó que puede utilizar ambas hipótesis, deduciendo que en la comparación realizada entre las dos investigaciones tienen una relación significativa. Asimismo, contrastando los resultados con otro autor, según, Franco (2018), “Donde mencionando que si existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno, obtiene un chi-cuadrado de Pearson de 7.700, y significación asintótica de 0.021, estadísticamente significativa esto quiere decir que existe una correlación positiva y que, por lo tanto, hay influencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario interno de un centro de salud de San Joaquín”. Cabe mencionar que en el estudio de comparación el autor utilizó otra prueba estadística chi-cuadrada de Pearson donde menciono que son altamente positivas, que es diferente al resultado obteniendo una relación positiva inversa entre ambas variables. Citando que el clima organizacional es fundamental para una institución, ya que es definida como el conjunto de muchas propiedades medibles, donde se involucra el espacio de trabajo percibido, así mismo se relaciona con las políticas y medidas de una organización, que se relacionan con la experiencia de los usuarios internos, teóricamente según Barría y García, (2021). “Dice sobre el clima organizacional, es un constructo fundamental en entornos

laborales y organizacionales, ya que permite la exploración de comportamientos individuales y grupales dentro de las organizaciones”.

Con relación a las dimensiones estudiadas se encontró el resultado siguiente donde D1 potencial humano, según el Rho de Spearman de -0,609 obteniendo un coeficiente de correlación negativa alta, y la significancia bilateral es de 0.000, donde el resultado es menor a 0.05 en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando una relación positiva inversa, encontrando una relación significativa. Realizando la comparación, según Olivo y Alcántara De la Rosa, G. (2018). “En su estudio encontró que ambas variables están correlacionadas significativamente, siendo que el coeficiente de correlación de Spearman es igual a 0.810, por lo que se establece que existe una correlación positiva confiable. Su significancia estadística es muy alta $p \leq 0,001$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a). Comparando ambas investigaciones se encontró que los resultados son diferentes a lo analizado”. Sé comparo con otro estudio según Chumpitaz Valdivia, N. N. (2022). En Pachacamac se evidenció que hay 62 (77,5%) trabajadores del total, que manifiestan sentirse satisfechos laboralmente, pero que el clima organizacional en la dimensión potencial humano es no saludable o requiere mejorar y solo un total de 8 (10,0%) trabajadores considera que la dimensión potencial humano del clima organizacional es saludable y que se encuentran satisfechos y muy satisfechos laboralmente; finalmente se encontró, que el potencial humano del clima organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. Coincidiendo que tienen una relación significativa con respecto a la dimensión, el potencial humano esté relacionado con las características personales e individuales y tienen relación con la satisfacción laboral, deduciendo que el potencial humano es una característica particular que posee una persona con capacidades, cualidades para cumplir con sus objetivos teóricamente según Álvarez-Aros, (2017). Indico que el potencial humano es el talento que posee el ser humano con características propias, que dentro de una institución emplea su experiencia y conocimiento propio (individual y colectivo) para el logro de los objetivos. Así mismo, contrastando con otro autor, Quicaño Suárez (2021), menciono que el potencial humano prevalece una dependencia importante porque el valor de significancia asintótica de la Rho

Pearson es 0,000, por lo cual se infiere que al detectar el potencial humano de los colaboradores se mejora estrategias y objetivos individuales y empresariales, rechazando de esta manera la hipótesis nula. Indico que la gestión del potencial humano es un propósito muy importante en una empresa minera, está netamente abocado a todo su personal con el propósito de gestionar los recursos necesarios para que estos puedan cumplir con las metas trazadas por la empresa, a través de los incentivos laborales, sin embargo, la empresa no siempre cumple con este objetivo que motive a los trabajadores a comprometerse a realizar una mejor laboral. Se observó que si existe una relación positiva, ambas tienen una relación significativa.

Respecto a la D2 diseño organizacional, se observa que el coeficiente de correlación entre D2 y V2 se analiza un resultado según el Rho de Spearman de -0,510, obteniendo un coeficiente de correlación negativa moderada, y la significancia bilateral es de 0.004 donde el resultado es menor a 0.05 en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Donde hay una relación significativa inversa entre D2 y V2, comparando este resultado con, Salas Vilca, (2017). “Encontró en su estudio que el centro de salud San Genaro se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,581$, interpretándose como relación positiva y nivel de relación moderada. La significancia resultó $\text{Sig.}=0,001$, lo expreso que Sig. fue menor a 0,05, lo que permitió señalar que la relación fue significativa. En el Hospital María Auxiliadora se puede apreciar que, el grado de relación entre las variables resultó $r = 0,794$, interpretándose como relación positiva y nivel de relación alta. La significancia resultó $\text{Sig.}=0,000$, lo que indicó que Sig. fue menor a 0,05, permitiendo señalar que la relación fue significativa. En ambas instituciones de salud la significancia fue menor a 0,05, por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna”. Comparando con Gongora y Zeña (2022). “Respecto a la estructura del diseño organizacional, de acuerdo a los resultados obtenidos; da cuenta que existe una relación moderada, ubicándose en el rango entre 0.40 a 0.60, con una aceptación positiva de 55,4% y 54,1% respectivamente. De esto se desprende que en materia de términos burocráticos hay mucho por mejorar en la parte legal y administrativa, dando normas y reglas más claras, del mismo modo trámites más rápidos y sencillos a efectos de facilitar el trabajo y la atención para los propios

trabajadores y usuarios de la oficina general de recurso humanos del ministerio de salud. En líneas generales consideramos que la alta dirección del ministerio de salud deberá evaluar, analizar y replantear los procedimientos legal-administrativos para que haya una mayor fluidez en el trabajo desarrollado que coadyuve a una mejor productividad laboral de los trabajadores de la oficina General de recursos humanos del ministerio de salud. Se concluye que si existe significancia positiva". El diseño organizacional son estrategias en una gestión, el cual es importante para lograr la satisfacción laboral teóricamente, según Chiavenato (2002). "Indico que el diseño organizacional se refiere al proceso de planificación de modificación cultural y estructural, donde se aprecia que la diversa gama de tecnología social es institucionalizada, para que la institución diagnostique, planifique e implemente aquella modificación con la ayuda del consultor. Ello, traerá como consecuencia el cambio de actitud, de valores, comportamiento, estructura organizacional, para lograr la adaptación a nueva tecnología, mercado, coyuntura y desafío que surge frecuentemente".

Acerca de la D3 y V2 se obtuvo un resultado según el Rho de Spearman de -0,463 obteniendo un coeficiente de correlación negativa moderada, y la significancia bilateral es de 0.010 donde el resultado es menor a 0.05 en este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Concluyendo que existe una relación significativa inversa entre D3 y V2. Habiendo realizado la comparación se encontró que Gonzales, Arias, Rodríguez y Escalante, (2021). Haciendo la comparación con otro autor dice que la relación entre la cultura organizacional y el compromiso organizacional, se muestra que la evaluación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman generó un valor de 0.361 con un nivel de significancia menor a 0.05 lo que se tradujo en que el nexo entre gestión administrativa y compromiso organizacional fue positivo, pero bajo en el personal encuestado. Se encontró que, si hay similitud entre ambas investigaciones, que tienen significancia relacionando con otra investigación, según Arokiasamy y Tat, (2019). Menciono que la cultura organizacional con las variables involucramiento, consistencia, adaptabilidad y misión; la variable implicación se correlacionó positivamente con el compromiso afectivo ($r=0,42$; $p < 0,01$) y el compromiso normativo ($r=0,37$; $p < 0,01$), mientras que el compromiso de continuidad resultó insignificante ($r = 0,09$; $p < 0,32$). En cuanto a la variable consistencia se encontró

una correlación significativa positiva y Según, Martínez-Ramos, P. J. (2013). En su investigación indico que, la cultura organizacional predominante de mercado tiene fuertes relaciones significativas con la disminución de accidentes donde el $p = -0.801$ y $r = 0.005$ y calidad $P = -0.73$ y $r = 0.021$ como resultado tiene una correlación inversa, pero una significancia positiva que es similar con la investigación realizada, realizando el contraste con otro estudio según Málaga, (2021), a cultura organizacional de los efectivos policía les dé la región policial sur y la calidad de los servicios, tienen una correlación positiva alta al 95 % $p = 0.514$ y de fiabilidad (0,000) se acepta la H1 y se rechaza la Ho, comprando con la presente investigación se asume que hay igualdad en los resultados de la significancia que son positivas. La cultura organizacional se define como “el conjunto de valores clave, supuestos, entendimientos y normas que comparten los miembros de una institución. Teóricamente, sobre la cultura organizacional, dice, según Pedraza-Álvarez, (2015). “Indico sobre la cultura organizacional, es una temática que ha tenido gran relevancia e importancia, donde es de gran importancia y necesario que la cultura organizacional esté presente en cada organización, ya que esta es la encargada de medir el rendimiento tanto individual como colectivo de los profesionales”.

Asimismo a continuando en la discusión la V1 clima organizacional se observa que 19 usuarios obtuvieron un nivel regular equivalente a 63.3%, 10 usuarios percibieron un nivel bueno de 33,3% y 1 con 3.3% en nivel malo en relación con la variable del clima organizacional; así mismo se muestran 3 dimensiones, en la dimensión del potencial humano se obtuvo que el 60% representado por 18 trabajadores obtuvieron un nivel regular, 6 usuarios que representan un 20% con nivel malo y 6 usuarios el 20% obteniendo un nivel bueno, seguidamente la dimensión del diseño organizacional dio un 63.3% con 19 usuarios internos con nivel regular, 6 trabajadores adoptaron un nivel bueno equivalente a 20.0% y para el nivel malo 5 trabajadores dieron 16.7% respuesta; en relación con la dimensión de cultura organizacional se observa que 16 trabajadores que hace un 53.3% percibió un nivel bueno, 14 usuarios internos lograron un nivel regular con 46.7% y ninguno respondió para el nivel malo.

Para la V2 que es satisfacción laboral se encontró lo siguiente que evaluando a 30 usuarios con respecto al análisis de la segunda variable que es satisfacción laboral, indican que 15 trabajadores representan el 50% percibieron un nivel medio, asimismo el 40% está representado por 12 usuarios que obtuvieron un nivel bajo y el 3 % que corresponde a 3 usuarios obtuvieron un nivel alto; en relación con la primera dimensión del trabajo actual se visualiza que 13 trabajadores representados por 43.3% dieron sus respuestas que corresponde a un nivel bajo, así mismo obtuvieron 13 usuarios un nivel medio simbolizado por 43.3% y 3 trabajadores lograron un nivel alto equivalente a un 10 %; seguido de la segunda dimensión de trabajo en general 16 trabajadores representados por un 53.3% obtuvieron un nivel bajo, el 30% equivalente a 9 trabajadores adquirieron un nivel medio y 5 trabajadores representados por un 16.7% alcanzaron un nivel alto; en la tercera dimensión en la interacción del jefe inmediato se obtuvo 40% de 12 trabajadores con un nivel medio, 11 trabajadores representados por 36.7% se obtuvo un nivel bajo y 23.3% de 7 trabajadores lograron un nivel alto; como cuarta dimensión oportunidades de progreso 15 trabajadores representan un 50% llegando un nivel bajo, 10 usuarios haciendo un 33.3% obtuvieron un nivel alto y 5 trabajadores representados por un 16.7% alcanzaron un nivel medio; seguida de la quinta dimensión remuneración e incentivos se obtuvo un nivel alto de 50% que es el equivalente de 15 trabajadores que llegaron a un nivel alto, de 9 usuarios internos representados por un 30% obtuvieron un nivel bajo y 6 trabajadores con un 20% adquirieron un nivel medio; en la sexta dimensión interrelación de los compañeros de trabajo se obtuvo que de 18 trabajadores representados por un 60% alcanzaron un nivel bajo, 7 usuarios con un 23.3% obtuvieron un alto nivel y 16.7% de 5 usuarios lograron un nivel medio; asimismo la última dimensión ambiente de trabajo el 50% de 15 trabajadores obtuvieron un nivel bajo, el 36.7% de 11 usuarios se obtuvo un nivel medio y los trabajadores expresados por un 13.3% lograron un alto nivel.

CONCLUSIONES

- Primera** : Acerca del objetivo general de la investigación y según los resultados hallados, sobre la relación entre ambas variables que son el clima organizacional y satisfacción laboral del usuario, se encontró que la, V1, 63.3% (regular) y V2, 50.0% (regular) concluyendo que, si existe relación significativa entre ambas en conclusión obtuvieron de manera general un nivel de correlación regular, donde se tiene que trabajar mejoras para conseguir niveles buenos.
- Segunda** : En el estudio realizado con respecto a los objetivos específicos y relacionado con sus dimensiones de la variable clima organizacional, se indica el nivel más relevante, donde: D1 potencial humano obtuvo un nivel regular con 60.0%; D2 diseño organizacional logro un nivel regular con 63.3 %; D3 cultura organizacional nivel bueno con 53.3%, obteniendo como conclusión que la variable clima organizacional en relación y sus dimensiones obtuvieron niveles de regular a bueno.
- Tercera** : En relación con la variable satisfacción laboral con sus dimensiones se resalta los niveles más óptimos, donde: D1 trabajo actual califico con 43.3% que equivale a niveles de media y baja; D2 trabajo en general encontró 53.3% nivel bajo, D3 interacción del jefe inmediato obtuvo 40.0% con nivel medio, D4 oportunidades de progreso tiene 50.0% con nivel bajo, D5 remuneraciones e incentivos 50.0% con nivel alto, D6 interrelación de compañeros de trabajo obtuvo 60.0% nivel bajo, D7 ambiente de trabajo tiene 50.0% con nivel bajo, se encontró que la relación de la V1 y sus dimensiones se encuentran en un nivel media a baja.
- Cuarta** : Sobre la hipótesis general se encontró que según el Rho de Spearman es $p = -0.730$ obteniendo un coeficiente de correlación negativa moderada, se observa que la significancia bilateral es de 0.000 donde el resultado es menor a 0.05, en conclusión se

rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Existe una relación inversa entre ambas variables.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera** : Se recomienda que el estudio realizado sea utilizado en posteriores investigaciones utilizando muestras de mayor número, dentro de la institución se sugiere mejorar las dimensiones mencionadas para mejorar la satisfacción laboral del trabajador.
- Segunda** : Con respecto a las dimensiones, interrelación del jefe inmediato y ambiente trabajo, se debe enfatizar el trabajo mediante talleres de coaching, mejorando de esta manera los niveles de las D1 y D7.
- Tercera** : Gestionar presupuesto para unificar y mejorar los salarios de los usuarios internos y lograr satisfacción laboral, así mismo equipar con mobiliario y equipos con la finalidad de tener los ambientes cómodos para los trabajadores.
- Cuarta** : Gestionar presupuesto para incentivar al trabajador con capacitaciones y fortalecimiento en las áreas competentes, brindar reconocimientos e incentivos a los trabajadores sobre sus acciones realizadas, obteniendo usuarios internos muy satisfechos, logrando de esta manera los objetivos de la institución.
- Quinta** : Realizar coordinaciones con la entidad rectora para convocar recursos humanos para cubrir las necesidades de personal de la institución según los perfiles necesarios para las áreas, de esa manera no habrá sobrecarga de funciones.

REFERENCIAS

- Aldana-González, O. L., del Socorro Hernández-González, M., Aguirre-Bautista, D.E., & Hernández-Solórzano, S. (2009). *Clima organizacional en una unidad de segundo nivel de atención. Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 17(2), 91-96.
- Álvarez-Aros, E. L., & Bernal-Torres, C. A. (2017). *Modelo de innovación abierta: énfasis en el potencial humano. Información tecnológica*, 28(1), 65-76.
- Araque, Y. D. V. C., Córdoba, V. H. M., & de Meriño, C. M. (2018). *El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista Escuela de Administración de Negocios*, (84), 43-61.
- Aravena, P. C.; Moraga, J.; Cartes-Velásquez, R. y Manterola, C. *calidez y confiabilidad en investigación odontológica. Int. J. Odontostomat.*, 8(1):69-75, 2014.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Novales, M. G. M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Arokiasamy, A. R. A., & Tat, H. H. (2019). *Organizational culture, job satisfaction and leadership style influence on organizational commitment of employees in private higher education institutions (PHEI) in Malaysia. Amazonia Investiga*, 8(19), 191-206.
- Azanza, G., Moriano, J. A., & Molero, F. (2013). *Authentic leadership and organizational culture as drivers of employees' job satisfaction. Revista de Psicología del Trabajo y de las organizaciones*, 29(2), 45-50.
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). *Precisiones metodológicas sobre la unidad de análisis y la unidad de observación. Aplicación a la investigación en psicología. La Plata: Instituto de Investigación.*

- Barazorda Bazán, E. (2021). *Habilidades directivas y satisfacción laboral en el centro de salud de Tamburco, Abancay 2020*.
- Barría-González, Javier, Postigo, Álvaro, Pérez-Luco, Ricardo, Cuesta, Marcelino, Y García-Cueto, Eduardo. (2021). *Assessing Organizational Climate: psychometric properties of the ECALS Scale. Anales de Psicología, 37(1), 168-177*.
- Bonillo Muñoz, D., & Nieto González, F. J. (2002). *La satisfacción laboral como elemento motivador del empleado*.
- Cayllahua Huaynacho, R. (2020). *Clima organizacional y estrés laboral en trabajadores municipales de un distrito de Cusco, 2021*.
- Ccosi Paucar, G. V. (2021). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de salud en un hospital público de Apurímac, 2021*.
- Ceibos Pedraza Melo, N. A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de investigación, 15(1), 90-101*.
- Chiang, M., Hernández, C. S., & Cerda, M. J. R. (2022). *Clima organizacional, afecto al estrés laboral: Comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública. RAN-Revista Academia & Negocios, 8(1), 43-54*.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos humanos. Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill. Quinta edición*.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión Del Talento Humano (2ª ed.). Colombia: Mc Graw – Hill*.

Chumpitaz Valdivia, N. N. (2022). Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de Salud Pachacamac, 2021.

Beatriz Reyna Monzón Castro y Nayid Dayan Vargas Alarcón. Echevarría y Arratea, C. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores, Centro de Salud Supte San Jorge, 2017. Gaceta Científica, 5(1), 72-75.*

Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Av. psicol. 2015; 23(1) *Dirección General de Salud de las personas. MINSA.*

Franco Sardón, S. J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en Centro de salud san Joaquín. Junio 2018.*

Gongora Riquero, N. Zeña Santamaria, J. L. (2022). *El diseño organizacional y el grado de satisfacción laboral del potencial humano de la oficina general de Recursos Humanos del Ministerio de Salud agosto-setiembre del 2017. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.*

Gonzales, V. A., Arias, M. G. I., Rodríguez, P. O., & Escalante, J. L. (2021). *Administrative management and organizational commitment in educational institutions. Propósitos y representaciones, 9(1), 79.*

Grajales, T. (2000). *Tipos de investigación. On line(27/03/2.000). Revisado el, 14.*

Iglesias Armenteros, A. L., & Torres Esperón, J. M. (2018). *Un acercamiento al clima organizacional. Revista cubana de enfermería, 34(1).*

Likert, R. (1968). *El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito.*

López, P. L. (2004). *Población muestra y muestreo. Punto cero, 9(08), 69-74.*

- Malaga, V. W. B., Caceres, J. G., Castellanos, M. E. G., & Medina, R. S. B. (2021). *Organizational Culture and its Influence on the Quality of Services. Universidad Ciencia y Tecnología, 25(110), 5-13.*
- Martina, G. R., Elena, L. L. M., & de los Ángeles, M. C. M. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social, 15(2), 63-72.*
- Martínez Cortes, E., Molina Rodríguez, J. F., & Parada Toro, I. M. (2019). *Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos, México. Horizonte sanitario, 18(3), 347-356.*
- Martínez Cortes, E., Molina Rodríguez, J. F., & Parada Toro, I. M. (2019). *Clima Organizacional: Estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos, México. Horizonte sanitario, 18(3), 347-356.*
- Martinez-Ramos, P. J., Ollivier-Fierro, J. O., & Escobedo-Cisneros, H. C. (2013). *Relation between the organizational culture and the organizational performance: A study in "Maquiladoras" plants of the city of Chihuahua. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 2(3).*
- Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. Ciencia & trabajo, 19(58), 7-13.*
- Morán Morocho, B. D. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS.*

- Ñique Miranda, M. I. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivos-Hospital Essalud Trujillo*–2019.
- Olivo Ulloa, A., & Alcántara De la Rosa, G. (2018). *Relación entre diseño organizacional con el desarrollo del potencial humano en trabajadores del Centro Médico EsSalud Celendín*, 2017.
- Oyola Morales, S. A. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional médico del servicio de emergencia de un Hospital Público de Chiclayo*, 2021.
- Pedraza-Alvarez, L. P., Obispo-Salazar, K., Vásquez-González, L., & Gómez-Gómez, L. (2015). *Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. Clío América*, 9(17), 17-25.
- Pérez, M. I. T. (1987). *La satisfacción laboral* (Doctoral dissertation, Escuela Social de Valencia).
- Pico Palomino, V. K. (2021). *Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil–Ecuador (Doctoral dissertation)*.
- Quicaño Suarez, D. R. (2021). *Gestión del potencial humano en el desempeño laboral en la profundización de los piques 650 y 790 de la Compañía Minera Alpayana S.A.*
- Quiñones Quintero, D., & Marín Hamburger, Y. D. J. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia-2019 (Master's thesis, Corporación Universidad de la Costa)*.

- Quispe Contreras, J. P. (2020). *Grado de satisfacción laboral del usuario interno de la clínica Santa Teresa–Abancay 2020*.
- Reátegui García, O. R. (2019). *Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017*.
- Rivas, H. C. P., & Perero, S. G. V. (2018). *Motivación laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. Revista Cientific, 3(7), 177-192*.
- Rodríguez Orozco, A.R. (2018), *Reflexiones sobre la evaluación del clima organizacional en hospitales escuela y unidades de Medicina Familiar en America Latina de atención primaria Cadernos de Atención Primaria, 62*.
- Rodríguez, E. (2016). *El clima organizacional presente en una empresa de servicio. Revista educación en valores, 1(25), 3-18*.
- Rodríguez, M. C. M., & Cabrera, I. P. (2007). *Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa. Enfermería Universitaria, 4(1), 35-38*.
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). *Diseño de investigación de corte transversal. Revista médica sanitas, 21(3), 141-146*.
- Rojas Portocarrero, F. A. (2022). *Clima organizacional y rotación de personal en la empresa Makro SA, Villa El Salvador-2020*.
- Rueda Tumay, E. R., & Auris Quispe, M. D. R. (2021). *“Clima organizacional y satisfacción laboral en el tecnólogo médico en terapia física y rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020”*.
- Salas Vilca, Y. V. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*.

Salinas Saavedra, J. H. (2021). *Análisis de las dimensiones del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral de los servidores de la caja municipal de Arequipa–2021.*

Tesis Ruiz Gomes, Nils Ericson: 2019“*Clima laboral y su desarrollo con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Ichausteguiessalud, lambayaque-peru, 2019*”

Valenzuela Carbajal, D. (2018). *Gestión Del Talento Humano Y Compromisos De Gestión Educativa De La UGEL Chuquibambilla, Grau-Apurímac, 2018.*

Viamontes, D. G., y García Viamontes, D. (2010). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. Contribuciones a las ciencias sociales, 7.*

Villalobos, J. G. S., & Zambrano, L. A. N. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores-Red de Salud Chota, 2017. Revista Científica de Enfermería (Lima, En Línea), 9(2).*

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y relación con la satisfacción laboral del usuario interno de una red de salud de Apurímac 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: Clima organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
¿Qué relación tiene el clima organizacional laboral del usuario interno de una red de salud de Apurímac 2022?	El objetivo general de la investigación será establecer la relación que tiene el clima organizacional con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022	La hipótesis general de la investigación será el clima organizacional tiene relación positiva y significativa con el grado de satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022	Potencial Humano (Recompensa, Innovación, liderazgo y confort)	-Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. -Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. -Mi jefe está disponible cuando se necesita. -En mi trabajo he recibido elogios o reconocimiento por hacer un buen trabajo. - Considera Ud. que existe autoridad en su organización	1 2 3 4 5	Ordinal y la Escala de Likert 1.- Nunca 2.-A veces 3.- Frecuentemente 4.-Siempre	Malo 13-31 Regular 32-48 Bueno 49-65
			Diseño Organizacional (remuneración, toma de decisiones, comunicación organizacional, estructura)	-Mi salario y beneficios son razonables -En mi organización participo en la toma de decisiones. -Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. - Considera Ud. que la comunicación se realiza utilizando instrumentos oficiales	6 7 8 9	Ordinal y la Escala de Likert 1.- Nunca 2.-A veces 3.- Frecuentemente 4.-Siempre	Malo 13-31 Regular 32-48 Bueno 49-65
			Cultura organizacional (conflicto y cooperación, motivación e identidad)	-Las tareas que desempeño corresponden a mi función. - Puedo contar con mis compañeros cuando lo necesito. - Estoy comprometido con mi organización de salud. - Considera Ud. que las decisiones tomadas por los directivos son conocido por todos los trabajadores.	10 11 12 13	Ordinal y la Escala de Likert 1.- Nunca 2.-A veces 3.- Frecuentemente 4.-Siempre	Malo 13-31 Regular 32-48 Bueno 49-65
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas					

¿Qué relación presenta el potencial humano con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022?	Determinar la relación que tiene el potencial humano con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022	el potencial humano tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud de Apurímac 2022						
Variable 2/Dependiente: Satisfacción laboral								
			Dimensiones	Indicadores	Í T E M S	Escala de valores	Niveles o rangos	
¿Qué relación tiene el diseño organizacional con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022?	Establecer la relación que tiene el diseño organizacional con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red de salud de Apurímac 2022	el diseño organizacional tiene relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del usuario interno en una red de salud Apurímac 2022	Trabajo actual	<ul style="list-style-type: none"> - Los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí. - El trabajo en mi servicio está bien organizado. - En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades - Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados 	1 2 3 4	Ordinal Con la Escala de Likert 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente a la opinión 4.- Pocas veces de acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Baja 22-51 Media 52-80 Alta 81-110	
			Trabajo en General	<ul style="list-style-type: none"> - Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo - La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. - En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral 	5 6 7	Ordinal Con la Escala de Likert 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente a la opinión 4.- Pocas veces de acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Baja 22-51 Media 52-80 Alta 81-110	
¿Cuál es la relación que tiene la cultura de la organización con la satisfacción laboral del usuario interno en una red	Determinar la relación que tiene las cultura de la organización con la satisfacción laboral del trabajador interno de una red	la cultura de la organización tiene relación positiva y significativa con la relación de satisfacción laboral del usuario interno en una red	Interacción con el jefe inmediato	<ul style="list-style-type: none"> - Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. - Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. 	8 9	Ordinal Con la Escala de Likert 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo	Baja 22-51 Media 52-80	

de salud de Apurímac 2022?	de salud de Apurímac 2022	de salud Apurímac 2022		<ul style="list-style-type: none"> - Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. - Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. - Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución. 	10	3.- Indiferente a la opinión 4.- Pocas veces de acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Alta 81-110
			Oportunidades de progreso	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. - Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano. 	11		
			Remuneración e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> - Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo - La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal 	12	Ordinal Con la Escala de Likert 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente a la opinión 4.- Pocas veces de acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Baja 22-51 Media 52-80 Alta 81-110
			Interrelación con sus compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo 	13		
					14		
					15		
					16		
					17		

				<ul style="list-style-type: none"> - Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores. 	18	2.- De acuerdo 3.- Indiferente a la opinión 4.- Pocas veces de acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Alta 81-110	
			Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> - Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. - Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. - El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias - El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí. 	19 20 21 22	Ordinal Con la Escala de Likert 1.- Totalmente de acuerdo 2.- De acuerdo 3.- Indiferente a la opinión 4.- Pocas veces de acuerdo 5.- Totalmente de acuerdo	Baja 22-51 Media 52-80 Alta 81-110	
Diseño de investigación:		Población y Muestra:	Técnicas e instrumentos:			Método de análisis de datos:		
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica pura o teórica Método: Descriptivo Diseño: No experimental transversal		Población: 30 Muestra:30	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario			Descriptiva: Descriptivo, los datos de la muestra, se utilizaron la distribución de frecuencias y gráficos mediante la RHO de Spearman Inferencial: Se utilizará por que se analizará los métodos y procedimientos con la prueba de Shapiro-Wilk en vista que la muestra es menor de 50		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 Clima organizacional	La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro	Para medir esta variable se utilizarán 03 dimensiones: Potencial Humano, diseño organizacional, cultura organizacional y 10 indicadores: Recompensa, innovación, liderazgo, confort, remuneración, toma de decisiones, comunicación organizacional, estructura, conflicto y cooperación, motivación e identidad	Potencial humano	-Mi trabajo es evaluado en forma adecuada. -Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios. -Mi jefe está disponible cuando se necesita. -En mi trabajo he recibido elogios o reconocimiento por hacer un buen trabajo. - Considera Ud. que existe autoridad en su organización	Ordina Escala Likert
			Diseño organizacional	-Mi salario y beneficios son razonables -En mi organización participo en la toma de decisiones. -Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes. - Considera Ud. que la comunicación se realiza utilizando instrumentos oficiales	Ordina Escala Likert
			Cultura organizacional	-Las tareas que desempeño corresponden a mi función. - Puedo contar con mis compañeros cuando lo necesito. - Estoy comprometido con mi organización de salud. - Considera Ud. que las decisiones tomadas por los directivos son conocido por todos los trabajadores.	Ordina Escala Likert

	de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional .				
Variable 2 Satisfacción laboral	Martina, G. R.(2007), La satisfacción es la sensación que un individuo experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades, es decir la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que él mismo desarrolla en su propio ambiente laboral y que son determinados por las características	Para medir esta variable se utilizaran 7 dimensiones : Trabajo actual Trabajo en general. Interacción con el jefe inmediato Oportunidad de progreso Remuneración e incentivos. Interrelación con sus compañeros de trabajo Ambiente de trabajo	Trabajo actual	-Los objetivos y responsabilidades de mí puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí. -El trabajo en mi servicio está bien organizado. -En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	Ordina Escala Likert
			Trabajo en General	-Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo -La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto. -En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	Ordina Escala Likert

<p>actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que debería ser, el mantener niveles altos de satisfacción laboral se traduce en mejora de los procesos, trabajo en equipo y en consecuencia en una interacción armónica de las diferentes áreas; considerados indicadores de calidad, 63-72.</p>	<p>Interacción con el jefe inmediato</p>	<p>-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho. -Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras. -Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones. -Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento. -Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.</p>	<p>Ordina Escala Likert</p>
	<p>Oportunidades de progreso</p>	<p>-Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral. -Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.</p>	<p>Ordina Escala Likert</p>
	<p>Remuneración e incentivos</p>	<p>-Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo -La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal</p>	<p>Ordina Escala Likert</p>
	<p>Interrelación con sus compañeros de trabajo</p>	<p>-Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para</p>	<p>Ordina Escala Likert</p>

				<p>completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo</p> <p>-Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.</p>	
			Ambiente de trabajo	<p>-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.</p> <p>-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.</p> <p>-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias</p> <p>El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.</p>	Ordina Escala Likert

Anexo 3. Instrumentos de investigación.

Cuestionario N° 1

Estimado trabajador(a), le presentamos 02 cuestionarios los cuales presentan una serie de reflexiones, que nos permitirán ver la relación entre el **clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno** de una red de salud, sus respuestas serán muy confidenciales para fines de investigación, agradecerles que respondan con la total sinceridad del caso marcando con aspa la alternativa que considere que expresa mejor su punto de vista.

Brinda su consentimiento para realizar la siguiente encuesta SI () NO ()

Datos generales:

Fecha:Edad: Género: M () F ()

Estudios: inicial () Primaria () Secundaria () Superior técnico () Universitario ()

Tiempo de años de trabajo.....

Condición laboral: Nombrado () CAS () Terceros ()

Instrucciones: Marque con un X según su respuesta donde:

1: nunca, 2: a veces, 3: frecuentemente, 4: siempre.

CLIMA ORGANIZACIONAL					
	Potencial Humano	1	2	3	4
1	¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?				
2	¿Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios?				
3	¿Mi jefe está disponible cuando se le necesita?				
4	¿En mi trabajo he recibido elogios o reconocimiento por hacer un buen trabajo?				
5	¿Considera Ud. que existe autoridad en su organización?				
	Diseño Organizacional	1	2	3	4
6	¿Mi salario y beneficios son razonables?				
7	¿En mi organización participo en la toma de decisiones?				
8	¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?				
9	¿Considera Ud. que la comunicación se realiza utilizando instrumentos oficiales?				
	Cultura organizacional	1	2	3	4

10	¿Las tareas que desempeño corresponden a su función?				
11	¿Puedo contar con mis compañeros cuando lo necesito?				
12	¿Estoy comprometido con mi organización de salud?				
13	¿Considera Ud. que las decisiones tomadas por los directivos son conocidas por todos los trabajadores?				

Cuestionario N° 2

Instrucciones: Marque con un X según su respuesta donde:

1: totalmente de acuerdo, 2: mayormente de acuerdo, 3: indiferente a la opinión, 4: pocas veces de acuerdo, 5: totalmente en desacuerdo.

SATISFACCION LABORAL DEL USUARIO						
	Trabajo Actual	1	2	3	4	5
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
	Trabajo en General	1	2	3	4	5
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto					
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
	Interacción con el Jefe Inmediato	1	2	3	4	5
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras					
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					

12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
	Oportunidades de progreso	1	2	3	4	5
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
	Remuneraciones e Incentivos					
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo					
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal					
	Interrelación con los Compañeros de Trabajo	1	2	3	4	5
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
	Ambiente de Trabajo	1	2	3	4	5
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
22	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí					

Anexo 4. Certificado de validación.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 1 Clima Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: Potencial Humano								
1	¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?	✓		✓		✓		
2	¿Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios?	✓		✓		✓		
3	¿Mi jefe está disponible cuando se le necesita?	✓		✓		✓		
4	¿En mi trabajo he recibido elogios o reconocimiento por hacer un buen trabajo?	✓		✓		✓		
5	¿Considera Ud. que existe autoridad en su organización?	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 : Diseño Organizacional								
6	¿Mi salario y beneficios son razonables?	✓		✓		✓		
7	¿En mi organización participo en la toma de decisiones?	✓		✓		✓		
8	¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?	✓		✓		✓		
9	¿Considera Ud. que la comunicación se realiza utilizando instrumentos oficiales?	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 : Cultura organizacional								
10	¿Las tareas que desempeño corresponden a su función?	✓		✓		✓		
11	¿Puedo contar con mis compañeros cuando lo necesito?	✓		✓		✓		
12	¿Estoy comprometido con mi organización de salud?	✓		✓		✓		
13	¿Considera Ud. que las decisiones tomadas por los directivos son conocidas por todos los trabajadores?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SON SUFICIENTES

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PAVA SONATHAN ZARAVIA QUISE DNI: 80222602

Especialidad del validador: DR. DONGASTO / MAESTRO EN POLITICA Y GESTION EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

17 de Mayo del 2022


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 2: Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Trabajo Actual								
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	<		<		<		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	<		<		<		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	<		<		<		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	<		<		<		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en General								
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	<		<		<		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	<		<		<		
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	<		<		<		
DIMENSIÓN 3: Interacción con el Jefe Inmediato								
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	<		<		<		
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	<		<		<		
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	<		<		<		
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	<		<		<		
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	<		<		<		
DIMENSIÓN 4: Oportunidades de progreso								
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	<		<		<		
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	<		<		<		
DIMENSIÓN 5: Remuneraciones e Incentivos								
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	<		<		<		

16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	<		<		<		
DIMENSIÓN 6: Interrelación con los Compañeros de Trabajo								
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	<		<		<		
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	<		<		<		
DIMENSIÓN 7: Ambiente de Trabajo								
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	<		<		<		
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	<		<		<		
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	<		<		<		
22	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí	<		<		<		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dir Mg: PAULA SONATAN ZAVAJA SUAREZ DNI: 80222602

Especialidad del validador: MAESTRO EN POLITICA Y GESTION DE SALUD

17 de MAYO del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 1 Clima Organizacional

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Potencial Humano								
1	¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?	X		X		X		
2	¿Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios?	X		X		X		
3	¿Mi jefe está disponible cuando se le necesita?	X		X		X		
4	¿En mi trabajo he recibido elogios o reconocimiento por hacer un buen trabajo?	X		X		X		
5	¿Considera Ud. que existe autoridad en su organización?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Diseño Organizacional								
6	¿Mi salario y beneficios son razonables?	X		X		X		
7	¿En mi organización participo en la toma de decisiones?	X		X		X		
8	¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?	X		X		X		
9	¿Considera Ud. que la comunicación se realiza utilizando instrumentos oficiales?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : Cultura organizacional								
10	¿Las tareas que desempeño corresponden a su función?	X		X		X		
11	¿Puedo contar con mis compañeros cuando lo necesito?	X		X		X		
12	¿Estoy comprometido con mi organización de salud?	X		X		X		
13	¿Considera Ud. que las decisiones tomadas por los directivos son conocidas por todos los trabajadores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SON SUFICIENTES Y APLICABLES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ERIKA GLEANA PEREZ PAVONO DNI: 41816178

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE SALUD DE SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Cusco de... 17/05 del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 2 Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Trabajo Actual								
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	X		X		X		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	X		X		X		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	X		X		X		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 : Trabajo en General								
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	X		X		X		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	X		X		X		
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 : Interacción con el Jefe Inmediato								
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	X		X		X		
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	X		X		X		
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	X		X		X		
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	X		X		X		
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 : Oportunidades de progreso								
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	X		X		X		
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 : Remuneraciones e Incentivos								
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	X		X		X		

16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	<	<	<	
DIMENSIÓN 6 : Interrelación con los Compañeros de Trabajo					
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	<	<	<	
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	<	<	<	
DIMENSIÓN 7 : Ambiente de Trabajo					
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	<	<	<	
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	<	<	<	
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	<	<	<	
22	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí	<	<	<	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SON SUFICIENTES Y APLICABLES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CORTO PABLO FRIKA EIRANA DNI: 41816128

Especialidad del validador: MAESTRIA EN GESTION DE SERVICIO DE LA SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

17 de May del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable 1 Clima Organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Potencial Humano								
1	¿Mi trabajo es evaluado en forma adecuada?	<	<	<	<	<	<	
2	¿Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios?	<	<	<	<	<	<	
3	¿Mi jefe está disponible cuando se le necesita?	<	<	<	<	<	<	
4	¿En mi trabajo he recibido elogios o reconocimiento por hacer un buen trabajo?	<	<	<	<	<	<	
5	¿Considera Ud. que existe autoridad en su organización?	<	<	<	<	<	<	
DIMENSIÓN 2 : Diseño Organizacional								
6	¿Mi salario y beneficios son razonables?	<	<	<	<	<	<	
7	¿En mi organización participo en la toma de decisiones?	<	<	<	<	<	<	
8	¿Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes?	<	<	<	<	<	<	
9	¿Considera Ud. que la comunicación se realiza utilizando instrumentos oficiales?	<	<	<	<	<	<	
DIMENSIÓN 3 : Cultura organizacional								
10	¿Las tareas que desempeño corresponden a su función?	<	<	<	<	<	<	
11	¿Puedo contar con mis compañeros cuando lo necesito?	<	<	<	<	<	<	
12	¿Estoy comprometido con mi organización de salud?	<	<	<	<	<	<	
13	¿Considera Ud. que las decisiones tomadas por los directivos son conocidas por todos los trabajadores?	<	<	<	<	<	<	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. EDUARDO JOSÉ LONGA RAMOS DNI: 29335747

Especialidad del validador: CIENCIAS DE LA SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CUSCO

17 de May del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Variable2 Satisfacción laboral

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Trabajo Actual								
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	✓		✓		✓		
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado	✓		✓		✓		
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades	✓		✓		✓		
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Trabajo en General								
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	✓		✓		✓		
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto	✓		✓		✓		
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Interacción con el Jefe Inmediato								
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	✓		✓		✓		
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras	✓		✓		✓		
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	✓		✓		✓		
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento	✓		✓		✓		
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Oportunidades de progreso								
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	✓		✓		✓		
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Remuneraciones e Incentivos								
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo	✓		✓		✓		

16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 6: Interrelación con los Compañeros de Trabajo								
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo	✓		✓		✓		
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 7: Ambiente de Trabajo								
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución	✓		✓		✓		
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	✓		✓		✓		
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	✓		✓		✓		
22	El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: DR. EDUARDO JOSÉ LONGA RAMOS DNI: 29335747

Especialidad del validador: DR: CIENCIAS DE LA SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

C USCO

17 de Mayo del 2022


Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Prueba de fiabilidad.

Estadísticas de fiabilidad clima organizacional		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.808	0.804	13

Fuente: Elaboración propia

Estadísticas de fiabilidad satisfacción laboral		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.944	0.945	22

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y relación con la satisfacción laboral del usuario interno de una red de salud de Apurímac 2022", cuyo autor es SULLCAHUAMAN SEGOVIA KATHERINE DEYSY, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 13 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
OSCANOVA RAMOS ANGELA MARGOT DNI: 41494560 ORCID 0000-0003-2373-1300	Firmado digitalmente por: AOSCANOARA el 14-08- 2022 12:14:01

Código documento Trilce: TRI - 0413689