



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de
salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia,
Apurímac, 2022**

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

AUTORA:

Tinco Rojas, Heidy Yadira (ORCID: 0000-0001-8998-6731)

ASESORA:

Mg. Miluska Rosario, Vega Guevara (ORCID: 0000-0001-8093-0117)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los servicios de salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi ejemplar va dedicado primeramente a Dios y a todas las personas que confían en mí, que son mis padres, hermanos y demás familiares, así mismo, a mi Maestra por guiarme paso a paso para poder lograr culminar satisfactoriamente mi tesis, que con la ayuda de sus conocimientos hizo realidad mi sueño el ser Magister y si es posible en un futuro tener un doctorado.

Agradecimiento

Primeramente doy gracias a Dios, mis padres, hermanos y demás familiares.

Así mismo agradezco al personal de salud del Hospital de Abancay, ya que sin su apoyo, no hubiera sido posible dar con los resultados de esta tesis

Así mismo a mi Docente por su labor como tutora durante este proceso integral de formación que deja como ejemplar todo un grupo de graduados.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	25
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
4.1. Resultados descriptivos	26
3.2. Contrastación de hipótesis	28
3.2.1. Prueba de hipótesis general	28
3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1	29
3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2	30
3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3	30
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	49

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Nivel de clima organizacional, según sus dimensiones	26
Tabla 2 Nivel de satisfacción laboral, según sus dimensiones	27
Tabla 3 Prueba de normalidad del clima organizacional, según sus dimensiones y la satisfacción laboral	28
Tabla 4 Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	29
Tabla 5 Correlación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral	29
Tabla 6 Correlación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral	30
Tabla 7 Correlación entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral	31

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como propósito principal determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022. Para ello, se siguió una ruta cuantitativa, no experimental, transeccional y de alcance correlacional. Asimismo, la población estuvo conformada por 170 trabajadores de la entidad descrita previamente, mientras que la muestra fue de 119 empleados de salud, ello a partir de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se empleó la técnica de encuesta, a través del cuestionario sobre clima organizacional y la escala SL-SPL de satisfacción laboral. De este modo, con respecto a los resultados, se encontró una relación directa, altamente significativa y fuerte entre las variables de estudio ($\rho = .767^{**}$; $p = .000$), por otro lado, con respecto a la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral se halló una correlación directa, altamente significativa y fuerte entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral ($\rho = .756^{**}$; $p = .000$), adicionalmente, se registró una relación directa, altamente significativa y fuerte entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral ($\rho = .740^{**}$; $p = .000$) y, por último, de igual manera, se evidenció una relación directa, altamente positiva y fuerte entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral ($\rho = .744^{**}$; $p = .000$).

Palabras clave: clima organizacional y satisfacción laboral

Abstract

The main purpose of this research work was to determine the relationship that exists between the organizational climate and the job satisfaction of the health personnel of a hospital in Abancay in times of pandemic, Apurímac, 2022. For this, a quantitative, non-experimental, transectional and correlational approach was followed. Likewise, the population was made up of 170 workers of the previously described entity, while the sample was 119 health employees, based on a non-probabilistic sampling for convenience. The survey technique was used, through the questionnaire on organizational climate and the SL-SPL scale of job satisfaction. Thus, regarding the results, a direct, highly significant and strong relationship was found between the study variables ($\rho = .767^{**}$; $p = .000$), on the other hand, regarding the relationship between the dimensions of organizational climate and job satisfaction, a direct, highly significant and strong correlation was found between organizational behavior and job satisfaction ($\rho = .756^{**}$; $p = .000$), additionally, a direct, highly significant relationship was recorded and strong relationship between organizational structure and job satisfaction ($\rho = .740^{**}$; $p = .000$) and, finally, in the same way, a direct, highly positive and strong relationship between management style and job satisfaction was evidenced. labor ($\rho = .744^{**}$; $p = .000$).

Keywords: organizational climate and job satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

A pesar de las dificultades a las que se enfrentan los trabajadores de hospitales frente a un sinnúmero de casos médicos por atender actualmente, en los últimos años, frente al contexto pandémico, la remuneración y atención de seguro por el alto riesgo al que se ven sometidos se ha incrementado; además las medidas de bioseguridad y el suministro de elementos de protección personal se han visto mejoradas significativamente. Sin embargo, es escasa la información respecto al ambiente laboral en que se viene desarrollando el personal de salud, siendo el clima organizacional un aspecto determinante de la satisfacción y compromiso laboral que puedan alcanzar; los cuadros de cansancio y estrés son frecuentes y justificables por la sobre exigencia al tratar de cubrir los altos requerimientos que actualmente enfrentan las organizaciones de salud por la escasez de personal capacitado (Tarazona, 2021).

Al respecto, Felipe et al. (2018) planteó que, en el área de salud, es constante la presencia de trabajadores con un nivel variado de estrés, al tener la responsabilidad de atender a usuarios con problemas de salud, mantener contacto con contacto o cercanía con personas con enfermedades contagiosas, cubrir horarios extensos y rotativos de trabajo, atención de usuarios con un nivel de salud crítico o a la probable muerte súbita de algún paciente.

En estas condiciones, generar un clima organizacional óptimo, permitirá que el personal de dicha institución pueda realizar sus deberes de forma eficiente, dicho de otro modo, el conjunto de características del ambiente de trabajo percibida por sus integrantes influirá en su comportamiento, ello reflejándose en su actitud, motivación y ejercicio de sus labores (Chiavenato, 2011). Ante ello, es importante considerar que, el desarrollo de un clima adecuado requiere de un sistema de comunicación eficiente, prácticas de liderazgo motivadoras y un trabajo colaborativo, un ambiente de trabajo adecuado mejora significativamente la complacencia laboral y reduce las situaciones los estresores, por lo que, es crucial en las instituciones a nivel general, especialmente en los hospitales (Riyanto & Panggabean, 2020).

A nivel internacional, en Ecuador se evidenció debilidades en el servicio de atención al paciente, así como una sobresaturación de los procesos administrativos en hospitales del norte de Guayaquil durante la pandemia, por lo que, se analizaron algunos indicadores de satisfacción laboral y clima organizacional, obteniendo como resultado que más del 50% del personal médico encuestado afirmó que no se encuentran satisfechos con las horas de trabajo, políticas de la institución y asignación de recursos a las áreas con mayores necesidades, lo cual genera un impacto negativo en el rendimiento del personal (Morán, 2022).

De igual manera, en Colombia, se obtuvo resultados similares en el personal de salud (más del 50% de los encuestados consideraba un mal clima organizacional), así como efectos nocivos en la salud mental de estos, evidenciándose trastornos de ansiedad generalizada entre otras afecciones; de este modo, resulta importante reconocer estos problemas en la organización (Monterrosa et al., 2021). Por otro lado, en México se evidenció que, los colaboradores de un instituto de salud de Chiapas percibieron un clima organizacional infructuoso (más del 70% de los encuestados), lo cual afectaba en su satisfacción laboral y sentido de pertenencia a la organización, además de pérdida de confianza y seguridad entre ellos (López et al., 2021).

En cuanto a la realidad nacional, los estudios evidencian deficiencias en los constructos objeto de estudio, dentro del marco hospitalario; en este sentido, se evidenció déficits en el performance de los colaboradores de salud y el deterioro de las relaciones internas. En suma, con respecto a la complacencia laboral, las investigaciones han referido problemas como la inadecuada remuneración y cobertura de horarios, falta de comunicación horizontal entre los miembros de la institución, recomendando la reestructuración de la carga laboral (Felipe et al., 2018; Hernández et al., 2012; Rodríguez, 2019; Sánchez & Núñez, 2020; Vallejos, 2017).

En el contexto local, no se han registrado investigaciones previas vinculadas a los constructos objeto de estudio; por lo que, es importante cubrir esta falta de

conocimiento al respecto, dado que contar con un ambiente organizacional favorable genera que el personal mejore su rendimiento y brinde una buena atención a los pacientes, incrementando el valor agregado al servicio que se brinda a la ciudadanía.

El problema global propuso la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022?; asimismo, los problemas específicos fueron: (a) ¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022?; (b) ¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022?; (c) ¿Qué relación existe entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac , 2022?

La justificación teórica del estudio se sustentó en proporcionar información científica respecto de las variables de estudio, apoyando, de esta manera, propuesta de Likert sobre el ambiente organizacional, así como, la postura bifactorial de Herzberg sobre la complacencia laboral. Por su parte, a nivel metodológico, proporcionó estimaciones psicométricas respecto de las herramientas de evaluación escogidas para medir las variables de estudio, de este modo, se calculó la fiabilidad y validez de constructo, asimismo, cabe mencionar que las futuras investigaciones al emplear estos instrumentos contarán con un respaldo psicométrico. Por último, a nivel práctico, se fundamentó en razón de que los hallazgos encontrados en este trabajo puedan emplearse en planes estratégicos para reducir los efectos nocivos de la coyuntura en el clima organizacional e incrementar la complacencia laboral de los colaboradores de salud.

El propósito general de la investigación se fundamentó en: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac , 2022; en

suma, los objetivos específicos fueron: (a) Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022; (b) Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022; (c) Determinar la relación que existe entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022.

La hipótesis general de la investigación fue: Existe una relación directa significativa y alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022; en adición, las hipótesis específicas fueron: (a) Existe una relación directa significativa y alta entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022; (b) Existe una relación directa significativa y alta entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022; (c) Existe una relación directa significativa y alta entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

La trascendencia que implica ahondar y/o profundizar en investigaciones del ámbito internacional se vincula al hecho de que posibilita analizar los hallazgos e instrumentos registrados en situaciones problemáticas similares, en este sentido, para efectos de este trabajo de investigación, se detallaron aquellos estudios más resaltantes sobre la asociación entre los constructos objeto de estudio, principalmente, en un ambiente sanitario.

Morán (2022) en su trabajo de investigación titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del área de emergencia del hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos” identificó la asociación entre las variables mencionadas en el título, esto en el personal de emergencias de un hospital de Ecuador. Para ello, principalmente, efectuó una metodología cuantitativa, transeccional, no experimental y de ruta descriptiva correlacional. Además, colaboraron 45 trabajadores, a quienes se les aplicó un instrumento que evaluaba los dos constructos planteados en este trabajo. De esta manera, encontró una asociación positiva significativa y alta entre los constructos abordados ($\rho = .838$; $p = .031$), en suma, para la asociación entre las dimensiones del ambiente organizacional y los puntajes de la complacencia laboral se identificaron las siguientes correlaciones: relaciones ($\rho = .515$; $p < .05$), desarrollo personal ($p < .05$), infraestructura ($p < .05$) y valores ($p < .05$). Concluyó que, un adecuado ambiente organizacional, permitirá mejorar la complacencia laboral del personal de esta entidad sanitaria.

Del Ángel et al. (2020) en su estudio llamado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud” determinaron la asociación entre las variables descritas en el título del estudio, esto en colaboradores mexicanos de una entidad sanitaria. Para ello, consideraron una ruta cuantitativa, transeccional y de alcance correlacional, donde colaboraron 182 empleados del área mencionada anteriormente, a quienes se les administró dos herramientas evaluativas que median las variables que ocupa este estudio. En este sentido, hallaron una asociación directa significativa y débil entre los constructos abordados ($\rho = .205$; $p = .031$), en adición, evidenciaron una mayor prevalencia del nivel „por mejorar“

del clima organizacional (56%). Concluyeron que, según la percepción del personal, los aspectos por mejorar se vincularon a la disponibilidad de recursos y los beneficios que otorga la institución.

Maqbool et al. (2020) en su trabajo de investigación titulado: "Organizational Climate and Job Satisfaction in 21 Century higher Educational Institutes" determinaron la asociación entre las dimensiones de los constructos descritos en el título, ello en un contexto universitario de Pakistán. Para esto, siguieron una ruta cuantitativa, transeccional y de carácter descriptivo-correlacional. Asimismo, participaron 386 funcionarios públicos de universidades privadas de Pakistán, a quienes se les aplicó los cuestionarios MCMJSS y OCQ. De esta manera, hallaron asociaciones positivas y significativas entre la totalidad de las dimensiones de las variables objeto de estudio ($p = .000$), donde, se destacan correlaciones altas entre las dimensiones desarrollo de la carrera ($\rho = .799$), claridad de funciones ($\rho = .795$), compromiso y moral ($\rho = .780$), trabajo en equipo y apoyo ($\rho = .755$) y sistema de recompensas ($\rho = .709$) con la satisfacción laboral. Concluyeron que, esta investigación apoyará a fortalecer los estándares de las universidades en términos de satisfacción laboral de sus funcionarios.

Riyanto & Panggabean (2020) en su estudio denominado: "The Impact of Leadership, Organizational Culture and Organizational Climate on Employee Job Satisfaction" determinaron la influencia del clima organizacional, liderazgo y cultura empresarial en la complacencia laboral de trabajadores de una entidad de Indonesia. Para ello, siguieron una ruta cuantitativa, transeccional y de carácter descriptivo-correlacional. Asimismo, participaron 88 trabajadores de la empresa „Garuda“, a quienes se les administró encuestas vinculadas a los constructos que consideró este estudio. Para efectos de este trabajo, se consideró, específicamente, los resultados respecto de las variables objeto del presente estudio, de esta manera, hallaron, a través de la prueba de regresión lineal múltiple, un impacto significativo entre estas variables ($p = .018$), asimismo, encontraron que el clima organizacional explicaría el 22.4% del crecimiento de la satisfacción laboral. Por otra parte, en cuanto a las dimensiones de ambos

constructos, registraron correlaciones muy bajas y bajas, donde destacaron la correlación entre compañeros de trabajo y recompensas y castigos ($\rho = .304$), así como también, salario e identidad organizacional ($\rho = .309$). En síntesis, los autores afirmaron que el ambiente empresarial impacta positivamente en la complacencia laboral.

Khadivi et al. (2021) en su estudio denominado: “Is there a relationship between organizational climate and nurses’ performance? Exploring the impact with staff’s satisfaction as the mediator” identificaron la asociación entre los constructos descritos en el título del estudio, esto en enfermeros de hospitales de Irán. Para ello, efectuaron una metodología cuantitativa, transeccional y de carácter correlacional. Además, participaron 120 enfermeros de todos los hospitales docentes de Tabriz, a quienes se les administró un instrumento que evaluaba los dos constructos abordados en este trabajo. De este modo, evidenciaron una asociación positiva significativa y moderada entre las variables objeto de esta investigación ($\rho = .422$; $p = .000$). Concluyeron que, mientras se fortalezca el ambiente de esta institución, la complacencia laboral tenderá a percibirse de una mejor manera.

Después de analizar los estudios previos del ámbito internacional, se constata, sin duda, que el ambiente de una institución se asocia con la complacencia laboral de los colaboradores de las diferentes instituciones, ya sean públicas o privadas, donde, destaca el contexto sanitario. Asimismo, se corrobora asociaciones entre las dimensiones del constructo, ambiente organizacional y satisfacción del centro de trabajo. De esta manera, para profundizar más en el análisis de estos constructos, se describieron los estudios previos del marco nacional.

Beryed (2022) en su investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los profesionales de Tecnología Médica en Radiología de un hospital de la Región Callao, 2021” identificó la asociación entre las variables mencionadas en el título, esto en trabajadores de un nosocomio del Callao. Para ello, emplearon la ruta cuantitativa, observacional, transeccional y de alcance correlacional, donde colaboraron 21 tecnólogos médicos, quienes fueron

evaluados a partir de dos instrumentos que medían los constructos abordados en este trabajo. De este modo, halló una asociación directa significativa y alta entre los constructos objeto de este estudio ($\rho = .843$; $p = .000$), además, en cuanto a la asociación de las dimensiones del ambiente de esta institución y el puntaje global de la complacencia laboral se encontraron las siguientes correlaciones: potencial humano ($\rho = .830$; $p = .000$), diseño organizacional ($\rho = .829$; $p = .000$) y cultura organizacional ($\rho = .636$; $p = .002$). Concluyó que, mientras se desarrolle un ambiente favorable de esta institución, la complacencia laboral del personal tecnólogo tenderá a fortalecerse.

Arévalo et al. (2021) en su estudio titulado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín” identificaron la asociación entre los constructos descritos en el título, esto en trabajadores de un nosocomio de San Martín. Para ello, siguieron una ruta cuantitativa, transeccional y de carácter descriptivo-correlacional, donde colaboraron 119 trabajadores del hospital de Banda de Shilcayo, quienes fueron evaluados a través de cuestionarios que medían las variables abordadas en este trabajo. De esta manera, evidenciaron una asociación directa significativa y moderada entre los constructos medidos ($\rho = .460$; $p = .000$), asimismo, hallaron un coeficiente de determinación de 0.2113. Por otra parte, entre las dimensiones del ambiente de la institución seleccionada para este trabajo y el puntaje global de la complacencia laboral, encontraron las siguientes correlaciones positivas y significativas: involucramiento personal ($\rho = .434$; $p = .000$), supervisión ($\rho = .296$; $p = .001$), comunicación ($\rho = .344$; $p = .000$) y condiciones laborales ($\rho = .473$; $p = .000$), cabe señalar que no se registró una asociación significativa entre la dimensión realización personal y la complacencia laboral. Concluyeron que, la complacencia laboral de la muestra evaluada se vio afectada en un 21.13% por el ambiente que se gesta en esta entidad.

De la Cruz & Ramírez (2021) en su investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de ESSALUD, Lima 2017” establecieron la asociación entre los constructos mencionados en el título, ello en enfermeras limeñas. Para esto, concibieron una metodología cuantitativa,

transeccional y de carácter descriptivo-correlacional, donde participaron 75 colaboradores sanitarios, a quienes se les administró dos instrumentos correspondientes a los constructos involucrados. De este modo, encontraron una asociación positiva significativa y alta entre las variables analizadas ($\rho = .708$; $p = .000$). Concluyeron que, el área quirúrgica debe ser para el personal de enfermería, un espacio que presente un óptimo clima organizacional y satisfacción laboral.

Oblitas (2020) en su estudio denominado: “Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú” identificó la asociación entre los constructos descritos en el título, esto en enfermeros de Chiclayo. Para ello, efectuó una ruta cuantitativa, no experimental, transeccional y de alcance correlacional, donde colaboraron 42 colaboradores sanitarios, quienes fueron evaluados mediante instrumentos correspondientes a los constructos involucrados. De esta manera, identificó una asociación positiva y significativa entre los constructos abordados ($p = .002$), asimismo, una mayor prevalencia en el nivel moderado de ambas variables con un 66.7%. En síntesis, la autora señala que, basándose en los resultados, se concibe necesario fortalecer las condiciones de trabajo de la muestra evaluada.

Felipe et al. (2018) en su estudio denominado: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal” establecieron la asociación entre los constructos descritos en el título, ello en colaboradores sanitarios de Trujillo. Para esto, siguieron una metodología cuantitativa, transeccional y de carácter descriptivo-correlacional, donde participaron 60 empleados de la entidad descrita previamente, quienes fueron evaluados mediante instrumentos correspondientes a los constructos involucrados. En este sentido, evidenciaron una asociación positiva significativa y alta entre los constructos abordados ($\rho = .801$; $p < .05$), en adición, para las dimensiones del ambiente organizacional y el puntaje global de la complacencia laboral se hallaron correlaciones con las dimensiones: estructura, autonomía, identidad y relaciones interpersonales ($p < .05$), más no, con la dimensión recompensa. Por consiguiente, los autores concluyeron que, mientras se optimice

el ambiente organizacional, se fortalecerá la percepción sobre la complacencia laboral de los colaboradores de esta entidad.

Luego de llevar a cabo el análisis y exploración de las investigaciones previas que se vinculan a los constructos objeto de estudio, se procedió a describir las bases teóricas de ambos constructos. En primer lugar, con respecto al clima organizacional, esta variable se conceptualiza como aquellas propiedades y/o rasgos propios del ambiente laboral que se perciben en el desenvolvimiento de la institución y que pueden, a su vez, alterar el comportamiento de los trabajadores (Dávila et al., 2021). Asimismo, Salguero & García (2017) definen al clima organizacional como aquellas percepciones del colaborador respecto de los procesos y estructuras que se gestan en un espacio laboral, es decir, el contexto propio de la organización, cabe mencionar que, este contexto afecta, asimismo, la conducta de cada trabajador. Por su parte, Segredo (2017), autor base para el abordaje del clima organizacional, concibe esta variable como aquel espacio de una entidad laboral, cuya dinámica se desarrolla a través de las actividades que efectúan los colaboradores para vincularse entre sí.

Sumado a lo anterior, dentro del contexto internacional, Berberoglu (2018) describe el ambiente laboral como la consecuencia de la conducta del trabajador que incluye sus características propias y su relación con el ambiente en el que trabaja. Por su parte, Ahmad et al. (2018) consideran que los rasgos de personalidad actúan como moderadores del clima organizacional, por tal motivo, señalan que es importante conocer y adecuar el ambiente laboral, principalmente, a partir de los rasgos de los colaboradores, esto para lograr un clima favorable. En suma, engloba aquella percepción compartida por parte de los trabajadores respecto de los procesos, políticas, situaciones particulares, etc., que experimentan, así como también, de las conductas que son recompensadas y apoyadas por la gerencia (Powell et al., 2021).

Por otra parte, en relación con los modelos teóricos existentes del clima organizacional, este estudio adopta como teoría base, la descrita entre 1965-1968, por Likert, R. (R-Lik), quien plantea que el análisis de este constructo debe

enfocarse en aquellas percepciones de los trabajadores respecto del clima laboral, más que en el clima propiamente dicho (Rodríguez, 2016). Adicionalmente, este modelo determina que la conducta de los asalariados depende, principalmente, del comportamiento administrativo y de cómo perciben la naturaleza organizacional (Mejía, 2019).

De esta manera, se consideran tres aspectos que enmarcan las características de la organización, las cuales son: causales, es decir, elementos que se enfocan en el crecimiento de las organizaciones y la obtención de resultados; intermedias, se vinculan con el estado interno de la institución, como, por ejemplo, motivación, rendimiento, toma de decisiones, etc. y; por último, aspectos finales, los cuales son el producto de los dos constructos previos (Mejía, 2019).

Finalmente, la interacción de los aspectos descritos previamente trae como consecuencia dos tipos de clima, ellos son: a) Clima autoritario, distribuido en autoritario-explotador, orientado a una relación de mandato unidireccional entre la gerencia y los empleados y; autoritario-paternalista, vinculado, prioritariamente, al programa de castigo-recompensa como medio de motivación, esta dinámica desarrolla una armonía entre la gerencia y los trabajadores; b) Clima participativo, dividido en consultivo, es decir, aquel clima donde prima la comunicación y toma de decisiones enfocada a la resolución de metas, donde, los empleados pueden, también, tomar decisiones y; participación en grupo, involucra la participación activa de cada uno de los trabajadores, siendo la dinámica de equipo, la estrategia principal para el logro de los objetivos (Reyes & Moran, 2019).

Adicionalmente, sobresale, hacia 1968, la teoría de Litwin & Stringer, quienes orientan su modelo en torno a la estructura organizacional, conducta de los trabajadores y percepción de los mismos, priorizando, aspectos, tales como, identidad, apoyo, recompensas, estructura y conflictos (Cunín & Bravo, 2021). Asimismo, conciben el clima laboral como un ambiente descrito por sus integrantes, donde aquellas situaciones favorables o desfavorables que ocurren dentro de este espacio afectan las creencias, valores, actitudes y motivación de los trabajadores (Sotelo & Figueroa, 2017). Por último, esta teoría abarca un plan

organizacional que se compone por dimensiones como liderazgo, tecnología, estructura social y organizacional, procesos de decisión, necesidades de los trabajadores y prácticas de organización; las cuales producen un contexto, conductas y motivaciones particulares que provocarán consecuencias para la institución (Mejía, 2019).

Por último, destaca, hacia 1972, la teoría de Schneider & Hall, quienes conceptualizan al clima laboral como la suma de percepciones sobre el contexto de la organización que son planteadas por los miembros de este espacio (Hall & Schneider, 1972), además, Mejía (2019) señala que la conducta de un colaborador no se debe a elementos organizacionales, sino a criterios perceptuales sobre la entidad, de este modo, la asociación e interacción entre cualidades personales y organizacionales establece ciertas conductas en los colaboradores que impactan en la empresa y ambiente.

Para las dimensiones del ambiente organizacional, según Segredo (2017), estas se dividen en tres, las cuales son: a) Comportamiento organizacional, entendida como aquella variable dependiente que se vincula en las actividades laborales de un colaborador y, cómo afectan estas en su performance (Sevilla, 2018), asimismo, se concibe como un ámbito de estudio que engloba el impacto conductual de los colaboradores y equipos de trabajos en el desarrollo de las organizaciones (Rejes, 2020). Por su parte, sus indicadores engloban: la motivación, descrita como aquellas condiciones que producen un incremento en la intensidad de la realización del trabajo en los empleados; la comunicación, concebida como aquellas redes que gestan en la empresa; y, las relaciones interpersonales que se dan de acuerdo con el clima que rodea y afecta a los empleados en la realización de su trabajo (Segredo, 2017).

b) Estructura organizacional, relacionada con la sistematización de las actividades laborales, en donde estas se distribuyan, agrupen y gestionen, de acuerdo con el talento humano (Ocampo et al., 2019), además, implica algo más que la infraestructura de una institución, es decir, se vincula con el talento humano y las relaciones que se gestan entre los trabajadores, siendo estos últimos los actores

que forjan la consecución de objetivos (Blanco et al., 2020). Por su parte, respecto de sus indicadores, se consideran: el funcionamiento, entendido como la estructura de autoridad que se genera como relación entre los miembros de una institución que posibilita el desarrollo organizacional; las condiciones de trabajo, incluye las horas de trabajo, ergonomía del centro laboral, ambiente general y beneficios sociales; y, estímulo o motivación al desarrollo organizacional, entendida como el incentivo que se le da al empleado a trabajar a fin de beneficiar a la institución donde labora (Segredo, 2017).

c) Estilo de dirección, este constructo se asocia con la idea de que los gerentes plantean el trabajo como un proceso que implica la interacción entre el personal e ideas que desencadenan en el desarrollo de estrategias y toma de decisiones (Herrera & Murillo, 2018), en suma, engloba las características propias de la gerencia para guiar u orientar su comportamiento en aras de alcanzar las metas organizativas (Segredo et al., 2015). Por su parte, sus indicadores comprenden, el liderazgo, entendido como la influencia asertiva que se ejerce sobre los trabajadores por parte de sus superiores; la participación, engloba la acción que resulta de tomar decisiones e influir sobre el resto; la solución de conflictos implica la manera de dimensionar los problemas que pueden generarse entre los miembros de una institución de salud; y, el trabajo en equipo, se entiende como las acciones conjuntas que realizan los empleados para cumplir con los objetivos que se proponen dentro de la institución (Segredo, 2017).

Sumado a lo anterior, según Rožman & Štrukelj (2021), el clima organizacional se distribuye en cinco componentes, los cuales son: a) Liderazgo, es decir, a través de la lealtad, compromiso e inteligencia los trabajadores pueden ejercer el rol de líder y, de este modo, crear un clima favorable (Maamari & Majdalani, 2017); b) Relaciones entre trabajadores, el dinamismo y la adecuada interacción entre colaboradores dentro de un espacio laboral contribuye a una mayor productividad, motivación y satisfacción en el centro de trabajo (Mafabi et al., 2015); c) Compromiso de los trabajadores, esta variable se asocia directamente con el compromiso laboral y, es que, el trabajo, los compañeros y la supervisión son elementos que, principalmente, alteran el empeño de los colaboradores y la

satisfacción laboral (Yalabik et al., 2015); d) Satisfacción del trabajador, este constructo se relaciona con la percepción del empleador respecto del desempeño del asalariado (Barakat et al., 2016); e) Motivación de los trabajadores, esta variable en cualquier tipo de organización se relaciona con el aumento o decremento de la productividad y desempeño laboral, así como también, con la lealtad y proactividad (Rozman et al., 2017).

Finalmente, la relevancia del ambiente organizacional se direcciona, principalmente, a afectar de manera positiva el comportamiento y desempeño del trabajador, desencadenando en este una satisfacción respecto de su entidad de trabajo, asimismo, el ambiente organizacional se vincula con la cultura de la empresa y, por último, los componentes que conforman este constructo pueden alterar de manera favorable el funcionamiento de la institución laboral y mantenerla de esta manera (Charry, 2018).

Por otro lado, se propuso la formulación teórica del constructo satisfacción laboral, de esta manera, como conceptualización principal de esta variable, esta se concibe como aquel estado emocional, producto de la percepción que los trabajadores se forman en torno de qué tanto sus puestos laborales y las instituciones donde prestan sus servicios les facilitan recursos que cubren sus requerimientos y expectativas a cambio de lo que ellos contribuyen a la empresa (Cernas et al., 2018). Asimismo, se relaciona con la eficacia de una organización, donde se ven involucradas, aspectos, tales como, compromiso organizacional, rotación, desempeño del trabajador y ausentismo (Pujol & Dabos, 2018). Adicionalmente, se define como el conjunto de emociones vinculadas a los empleados, a partir de sus experiencias individuales y organizacionales dentro de una institución laboral (Pedraza, 2020).

Siguiendo esta línea, dentro del ámbito internacional, esta variable se define como un elemento individual que muestra los afectos y emociones del trabajador respecto de su institución laboral (Li et al., 2020). Por su parte, Pindek et al. (2021) precisan que la complacencia laboral se asocia directamente con el abordaje de la conducta organizacional, sobre todo, con el bienestar del

empleado, así como, con el ajuste laboral. Adicionalmente, se considera a la satisfacción del trabajo como una señal de cómo los trabajadores perciben su empleo, valorándolo a partir de los recursos propios que utilizan para alcanzar los objetivos individuales y organizacionales (Szromek & Wolniak, 2020).

Por otro lado, la complacencia laboral se fundamentó, principalmente, en la teoría bifactorial de Herzberg, quien, hacia 1987, propuso que la satisfacción laboral auténtica del colaborador hacia su trabajo involucra factores higiénicos y motivacionales, de esta manera, los elementos higiénicos se relacionan con el clima laboral y el aspecto motivacional con las cualidades propias del trabajador (Chocano & Pacheco, 2020). Adicionalmente, Herzberg (2003) plantea que existe una asociación positiva entre los factores higiénicos y la insatisfacción del trabajo, en este sentido, si el clima laboral resulta desfavorable para el colaborador, este se encontrará insatisfecho en su centro laboral.

En suma, destaca, el modelo de la discrepancia planteado por Locke, hacia 1968, quien considera que el grado de complacencia laboral está asociado a la valoración del colaborador respecto de su trabajo, así como, de los criterios que son valorados por la organización. En este sentido, cuando ocurre una discrepancia entre el empleador y el asalariado en relación de lo que se le otorga una mayor valoración, se incrementan los valores de insatisfacción laboral (Chinchay et al., 2022).

Finalmente, el modelo de las necesidades de Maslow, propuesto hacia 1943, establece que el individuo debe cubrir cinco necesidades a lo largo de su vida, estas inician por las fisiológicas o biológicas que se vinculan, sobre todo, con la alimentación y habitación; asimismo, resaltan las de seguridad, asociadas con la protección de agentes externos; en suma, las sociales, relacionadas con el instinto gregario y de pertenencia; adicionalmente, las de estima, involucra el amor propio y confianza en uno mismo y, por último, la autorrealización que engloba la capacidad de una persona para alcanzar el máximo potencial de sus aptitudes (Castro, 2018).

De acuerdo con Palma (2009), las dimensiones de la satisfacción de trabajo y, que a su vez, afectan el ambiente organizacional, son las siguientes: a) Cualidades físicas y materiales, se relaciona con aspectos tangibles donde se da lugar la labor de trabajo cotidiana (Reyes & Moran, 2019), asimismo, engloba la infraestructura donde el empleado ejerce su labor diaria (Palma, 2009). Por su parte, sus indicadores engloban: la infraestructura del ambiente laboral referida al entorno de trabajo y, los recursos necesarios para el desempeño que son los factores de motivación para los miembros de la institución de salud (Palma, 2009).

b) Beneficios Laborales y/o remunerativos, se otorga como recompensa a la labor efectiva que realiza el asalariado (Reyes & Mora, 2019), además, este reforzador puede adquirir un valor económico u otro beneficio adicional por el esfuerzo laboral desempeñado por el personal (Palma, 2009). Por su parte, sus indicadores implican: los sueldos, es decir, la remuneración que recibe el trabajador por su trabajo y que este percibe como positivo y, las concesiones de beneficios laborales, entendidas como un sistema de recompensas que se le otorga al trabajador y que se traducen como reconocimiento y seguridad (Palma, 2009).

c) Políticas administrativas, busca regular el vínculo laboral del asalariado con la institución (Reyes & Mora, 2019), adicionalmente, involucra los acuerdos que se efectúan en relación con las normas de la empresa (Palma, 2009). Por su parte, sus indicadores engloban: el trato en el ámbito laboral que indica la evaluación del trabajo respecto a la disposición de elementos que regulen la actividad laboral y, las normas institucionales que involucran las reglas de funcionamiento de las instituciones: su composición, su duración, su organización interna, el estatuto de sus miembros y los procedimientos que les son aplicables (Palma, 2009).

d) Relaciones sociales, se asocia con la interactividad propositiva entre los miembros de una organización laboral (Reyes & Moran, 2019), en adición, implica el nivel de satisfacción de un empleado frente a su vínculo con los demás (Palma, 2009). Por su parte, su indicador, interrelación con compañeros de trabajo, se concibe como la interacción con el grupo de trabajo, donde el clima laboral

desarrollado a partir de esta interacción afectará el desempeño del empleado de una manera particular (Palma, 2009).

e) Desarrollo personal, engloba las habilidades del trabajador para desarrollar su máximo potencial (Reyes & Moran, 2019), asimismo, es la posibilidad del asalariado para conseguir la autorrealización (Palma, 2009). Por su parte, sus indicadores incluyen: la oportunidad de autorrealización relacionada con la satisfacción del empleado respecto de que su trabajo le permite mejorar aspectos relevantes para su crecimiento personal y, la disposición frente a las tareas efectuadas en el centro laboral, entendida como la disposición psicológica que presenta el individuo hacia su trabajo (Palma, 2009).

f) Desempeño de tareas, se relaciona con las actividades laborales que el empleado efectúa dentro de su jornada de trabajo (Reyes & Moran, 2019), igualmente, involucra la asociación entre el empleado y sus actividades laborales (Palma, 2009). Por su parte, su indicador, valoración de las tareas cotidianas, se concibe como la percepción subjetiva de los colaboradores respecto de su rendimiento y actividades dentro de la organización (Palma, 2009).

g) Relación con la autoridad, incluye la dinámica interactiva entre el jefe inmediato y el empleado respecto de las actividades laborales de este último (Reyes & Moran, 2019), en suma, se asocia con la valoración que le otorga el colaborador a su jefe con base en su dinámica relacional (Palma, 2009). Por su parte, su indicador, apreciación valorativa del jefe, se estima como la percepción de los trabajadores sobre el tipo de vínculo que poseen con el superior (Palma, 2009).

Por último, la importancia de la satisfacción laboral, dentro del contexto sanitario, se ha asociado, a nivel mundial, a aspectos, tales como, motivación, empoderamiento del personal en el área de trabajo, condiciones laborales, desarrollo profesional, calidad de vida del empleado, salario y otros reforzadores financieros y no financieros, en este sentido, el fortalecimiento de estos elementos posibilitaría una acomodación fructífera en la mejora atencional de los servicios

sanitarios, así como, el desarrollo de un ambiente favorable (Buchan et al., 2018; Cicolini et al., 2014; Dormon et al., 2017).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio siguió un modelo básico. De acuerdo con Hernández et al. (2018), una investigación básica se caracteriza por generar conocimientos y teorías, con el objetivo de contrastar y corroborar los supuestos teóricos. Por consiguiente, los resultados se emplearon para comprobar la teoría que fundamenta los constructos objeto de estudio.

Además, se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo. De acuerdo con Bernal (2015), una investigación cuantitativa se caracteriza por emplear métodos estadísticos para el tratamiento de valores numéricos. Por consiguiente, se emplearon técnicas inferenciales para el tratamiento estadístico de estos valores.

Por otro lado, propuso diseño no experimental. De acuerdo con Hernández et al. (2018), esta se caracteriza por no manipular a los individuos para recopilar información y obtener datos sin recibir influencia o tratamiento por parte del investigador. Por consiguiente, no se realizó alguna selección previa ni manipulación del personal médico. Siguió, además, una ruta transeccional, dado que se recopiló información, a través de un instrumento, en un momento dado del tiempo.

Finalmente, la investigación tuvo un alcance correlacional. De este modo, Hernández et al. (2018) plantean que los estudios con este enfoque se caracterizan por describir las características de las unidades de análisis, así como evaluar la correlación entre las variables de estudio (asociación entre ellas). Por consiguiente, se emplearon operaciones descriptivas de los valores recogidos, así como, se consideró la correlación entre las variables y/o dimensiones para contrastar las hipótesis planteadas.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición conceptual: Aquel espacio de una entidad laboral, cuya dinámica se desarrolla a través de las actividades que efectúan los colaboradores para vincularse entre sí (Segredo, 2017).

Definición operacional: El clima organizacional se midió a través de las dimensiones que incluyen la conducta organizacional, la configuración organizacional y el método de dirección, propuestas en un cuestionario que contiene 50 ítems.

Indicadores: Para efectuar la evaluación de las características de las dimensiones del instrumento del clima organizacional, se incluyó el interés motivacional, dialogo social, vínculos interpersonales y de trabajo para la dimensión conducta organizacional, asimismo, se consideró la calidad de trabajo, la estimulación hacia el crecimiento organizacional y el funcionamiento para la dimensión configuración organizacional y, se incluyó la resolución de conflictos, trabajo en grupo, participación y liderazgo para la dimensión método de dirección.

Escala de medición: El ambiente organizacional empleó una escala ordinal de medida.

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Estado emocional que se genera producto de la percepción que los trabajadores se forman en torno de qué tanto sus puestos laborales y las instituciones donde prestan sus servicios les facilitan recursos que cubren sus requerimientos y expectativas a cambio de lo que ellos contribuyen a la empresa (Cernas et al., 2018).

Definición operacional: Se midió en base a las dimensiones que incluyen estímulos físicos y materiales, reforzadores laborales y de remuneración, vínculos sociales, políticas administrativas, crecimiento del personal, desarrollo de actividades y vínculo con las autoridades.

Indicadores: Para llevar a cabo el proceso evaluativo de las características de las dimensiones de la herramienta de medición del constructo satisfacción laboral, se consideró, para cada dimensión, los siguientes indicadores: a) estímulos físicos y materiales, engloba la infraestructura del espacio laboral y recursos necesarios para el desempeño; b) beneficios laborales, incluye los sueldos conformes y la concesión de beneficios de trabajo; c) políticas administrativas, comprende trato en el área laboral y normas institucionales; d) relaciones sociales, implica la interrelación con los compañeros de trabajo; e) desarrollo personal, engloba la autorrealización y la disposición frente a las tareas efectuadas en el centro laboral; f) desempeño de actividades, incluye la valoración de las actividades cotidianas; g) relación con autoridades, involucra la apreciación valorativa al jefe.

Escala de medición: La complacencia laboral empleó una escala ordinal de medida.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio estuvo constituida por el personal de salud del hospital regional de Abancay, región de Apurímac. En dicha institución se tiene un total de 170 individuos como personal de salud.

Criterios de inclusión:

A través del consentimiento informado, haber decidido participar voluntariamente en el estudio, además, que se haya encontrado laborando el día que se optó aplicar los instrumentos de la investigación y que haya tenido un periodo mínimo de un año consecutivo en servicio dentro de la institución, independientemente del área de trabajo.

Criterios de exclusión:

Personal sanitario que se encontró de vacaciones o con licencia por salud el día que se optó aplicar los instrumentos de este estudio. En suma, aquellos servidores de salud que no respondieron de manera correcta y completa las instrucciones del instrumento.

Muestra

La muestra estuvo constituida por 119 empleados de salud del hospital regional de Abancay. Cabe mencionar que la muestra fue seleccionada según la ecuación o fórmula del tamaño de la muestra para poblaciones finitas, teniendo en cuenta un grado de fiabilidad del 95%.

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

Donde:

- N: Tamaño de la población
- Z: Nivel de confianza
- p: Probabilidad de éxito
- q: Probabilidad de fracaso
- d: Error de precisión

Considerando un nivel de confianza del 95% en un total de 170 individuos que conforman la población, se obtuvo:

$$n = \frac{170 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times 169 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 118.06204$$

Por consiguiente, el tamaño de la muestra fue de 119 individuos.

Muestreo

Se efectuó el muestreo no probabilístico, debido a que para que los integrantes puedan conformar la muestra es preciso que se cubran las medidas de inclusión consideradas por el investigador (Hernández et al., 2018). En este sentido,

asimismo, se eligió la técnica de muestreo intencional, esto en virtud de la accesibilidad de la muestra.

Unidad de análisis

Se consideraron a los colaboradores sanitarios del nosocomio Regional de Abancay.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó la encuesta como técnica para este trabajo. De acuerdo con Hernández et al. (2018), esta técnica permite recopilar datos cuantificables que se presentan en forma de interrogantes formuladas con una disposición específica, para luego, procesarla a través de técnicas estadísticas. La presente investigación consideró emplear dos instrumentos de medición para los constructos objeto de estudio.

Instrumentos

Ficha técnica de instrumento 1: Cuestionario para valorar el clima organizacional

Nombre: Cuestionario de encuesta sobre el clima organizacional

Autor: Alina María Segredo Pérez

Dimensiones: Comportamiento organizacional, estructura organizacional, estilo de redacción

Baremos: Para un rango de 50-115 se considera un clima organizacional inadecuado, por su parte, para el rango entre 116-181, se considera en riesgo y, para el rango entre 182-250, se estima un clima organizacional adecuado.

Ficha técnica de instrumento 2: Cuestionario para valorar la satisfacción laboral

Nombre: Escala SL-SPL de satisfacción laboral

Autor: Sonia Palma Carillo

Dimensiones: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remuneraciones, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo de oportunidad, desempeño de tareas, relación con autoridades.

Baremos: Para un rango de 0-92 puntos se considera una alta insatisfacción; del valor 93 al 111, se concibe dentro del marco de parcial insatisfacción; por su parte, del índice 112 al 148, se estima como regular; adicionalmente, del valor 149 al 167, se considera dentro del marco de parcial satisfacción y, por último, del índice 168 a más, constituye una alta satisfacción.

Validez

Se llevó a cabo la validez de constructo a través del análisis factorial, donde se aplicaron las pruebas de KMO, Bartlett y de Comunalidades, en este sentido, para el cuestionario de clima organizacional se hallaron los siguientes valores: KMO = .823, Bartlett ($p=.000$) y para la prueba de comunalidades los valores de extracción oscilaron entre .577 y .841; por su parte, con respecto a la satisfacción laboral se encontraron los siguientes índices: KMO = .803, Bartlett ($p=.000$) y para la prueba de comunalidades los valores oscilaron entre .527 y .812. A partir de estos resultados se concluyó que la muestra es adecuada a los instrumentos y existe asociación de ítem con ítem.

Confiabilidad

Con respecto a la fiabilidad de los instrumentos se recurrió al método de consistencia interna, de esta manera, se empleó el Alfa de Cronbach (α), así pues, para el cuestionario de clima organizacional se identificó un $\alpha =.934$, en tanto que para el instrumento de satisfacción laboral se registró un $\alpha =.890$. En este sentido, se puede afirmar que ambos cuestionarios producen resultados consistentes y coherentes.

3.5 Procedimientos

Se solicitó mediante una carta formal al director del nosocomio regional de Abancay el permiso y autorización respectiva, cabe mencionar que este documento se entregó en el área de mesa de partes, para luego ser revisada y aceptada por el director del nosocomio. Posterior a ello, se aplicaron los cuestionarios correspondientes a este estudio al personal de salud seleccionado como muestra, con base en las normas de inclusión. Cabe mencionar que, en dicha jornada de aplicación masiva, primeramente, se les explicó a los participantes el propósito del estudio, ello para obtener su consentimiento informado. Luego de esto, las

encuestas resueltas correctamente fueron digitadas en el programa SPSS versión 25.0 para su análisis y, sobre todo, para el contraste de las presunciones planteadas inicialmente. Por último, las estimaciones resultantes fueron entregados al director del nosocomio para que este pueda conocer la realidad sobre el nivel de incidencia que poseen las variables de estudio en el hospital que está bajo su cargo y, de este modo, pueda considerar algunos ajustes al respecto.

3.6 Método de análisis de datos

Se tabularon los resultados, en el software SPSS versión 25.0, y estos fueron expuestos a través de tablas de frecuencia e inferenciales con valores enteros y porcentuales. Dentro del marco descriptivo, se efectuaron tablas personalizadas para caracterizar los datos, de manera general y por dimensión. Luego de ello, para conocer la organización de los datos se empleó el estadístico de normalidad de K-S, la cual registró que los datos no se ajustaron a la curva de normalidad, por ende, para el desarrollo de la estadística inferencial se utilizaron las pruebas no paramétricas correspondientes. Por último, para identificar la asociación entre los constructos del presente trabajo, así como, la asociación entre las dimensiones del constructo independiente y el puntaje global del constructo dependiente, se empleó la prueba de relación Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

Este trabajo se efectuó considerando los tres principios éticos estipulados en el reporte de Salcedo (2013). Así pues, en este reporte, según Salcedo (2013) se describe, de la siguiente manera, la implicancia de cada uno de ellos: a) Respeto a las personas: Involucra reconocer al individuo como un ser que posee cualidades únicas que lo hacen diferente de los demás; b) Beneficencia: Engloba el hecho de priorizar el bienestar de los individuos al momento de la investigación; c) Justicia: Se relaciona con una distribución de responsabilidades y beneficios justos para cada participante de un estudio de investigación. Por otro lado, se respetaron las condiciones éticas propuestas por el APA, donde establece respetar la autoría de los distintos autores, evitando así, el plagio (APA, 2020).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 1 se observa que 87% de los colaboradores sanitarios del nosocomio regional de Abancay percibieron un nivel de clima organizacional adecuado, el 13% lo percibió en riesgo y ninguno de ellos percibió un clima organizacional inadecuado. Esta misma tendencia se aprecia en las dimensiones, estructura organizacional, estilo de dirección y comportamiento organizacional. No obstante, cabe mencionar que, de todas las dimensiones, aquella que alcanzó una ligera mayor predominancia en el nivel „en riesgo” fue la dimensión estructura organizacional con un 15%.

Tabla 1

Nivel de clima organizacional, según sus dimensiones

	Clima organizacional		Comportamiento organizacional		Estructura organizacional		Estilo de dirección	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Adecuado	103	87	103	87	101	85	103	87
En riesgo	16	13	16	13	18	15	16	13
Inadecuado	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	119	100	119	100	119	100	119	100

En la tabla 2 se evidencia que el 66% de colaboradores sanitarios del nosocomio regional de Abancay percibió una satisfacción laboral regular, el 32% sintió una parcial satisfacción, solo el 2% una alta satisfacción y ninguno de ellos se sintió parcial o altamente insatisfecho. Respecto a las dimensiones, el 66% de los trabajadores consideraron que las condiciones físicas y/o materiales del este hospital son regulares, mientras que el 28% y 6% se mostraron parcial y altamente satisfechos, respectivamente y, ninguno de ellos manifestó sentirse parcial o altamente insatisfecho. Esta misma tendencia se evidencia para las dimensiones, relaciones sociales, políticas administrativas, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Por otra parte, se destaca que, el 59% y 30% del personal se mostró parcial y altamente satisfecho de los beneficios laborales y,

por último, el 1% de los evaluados indicó sentirse parcialmente insatisfecho por el desarrollo personal que brinda la institución sanitaria.

Tabla 2

Nivel de satisfacción laboral, según sus dimensiones

	Satisfacción laboral		D1		D2		D3		D4		D5		D6		D7	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	Fr	%	fr	%	fr	%
Alta satisfacción	2	2	7	6	36	30	16	13	9	7	3	3	0	0	10	8
Parcial satisfacción	38	32	33	28	70	59	65	55	34	29	19	16	24	20	43	36
Regular	79	66	79	66	13	11	38	32	76	64	96	80	95	80	66	56
Parcial insatisfacción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0
Alta insatisfacción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	119	100	119	100	119	100	119	100	119	100	119	100	119	100	119	100

Dimensiones: D1: Condiciones físicas y/o materiales. D2: Beneficios laborales. D3: Políticas administrativas. D4: Relaciones sociales. D5: Desarrollo personal. D6: Desempeño de tareas. D7: Relación con la autoridad.

Análisis de la normalidad estadística de los datos

En la tabla 3 se evidencian los resultados del estadístico Kolgomorov-Smirnov utilizado para conocer si los puntajes alcanzados por la muestra se ajustan a la curva de normalidad. En vista de que el valor sig. = .000^c es menor que $\alpha=.05$, se asume que el clima organizacional, sus dimensiones y el constructo satisfacción laboral no se ajustan a la curva de normalidad.

Tabla 3

Prueba de normalidad del clima organizacional, según sus dimensiones y la satisfacción laboral

		Clima organizacional	Comportamiento organizacional	Estructura organizacional	Estilo de dirección	Satisfacción laboral
N		119	119	119	119	119
Parámetros normales ^{a,b}	Media	196.65	60.15	58.09	78.44	144.07
	Desv. Desviación	15.735	5.511	4.902	5.585	10.514
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.147	0.150	0.146	0.139	0.133
	Positivo	0.147	0.150	0.146	0.139	0.133
	Negativo	-0.065	-0.066	-0.113	-0.079	-0.052
Estadístico de prueba		0.147	0.150	0.146	0.139	0.133
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

3.2. Contrastación de hipótesis

Dado que los resultados registrados no presentan distribución normal (ver tabla 3), se asume el uso de una prueba no paramétrica para demostrar la hipótesis general y las específicas de trabajo de investigación, en este sentido, se utilizó la prueba Rho de Spearman y el reporte estadístico SPSS versión 25.0.

3.2.1. Prueba de hipótesis general

De la hipótesis general:

En la tabla 4 se observan los resultados del estadístico no paramétrico Rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis general. Dado que el valor sig.= .000 es menor que $\alpha=.01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada, o sea, se asume que existe una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital

de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022. Siendo esta relación directa y alta ($\rho = .767^{**}$), por lo que se afirma que a medida que se consolide el clima organizacional se fortalecerá también la satisfacción laboral del personal sanitario.

Tabla 4

Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,767**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	119	119

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

3.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

En la tabla 5 se aprecian los resultados del estadístico no paramétrico Rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis específica 1. Debido a que en la prueba efectuada el valor de sig. = .000 es menor que $\alpha = .01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, o sea, se asume que existe una relación altamente significativa entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022. Siendo esta relación directa y alta ($\rho = .756^{**}$), por lo que se afirma que a medida que se fortalezca el comportamiento organizacional mejorará asimismo la satisfacción laboral de los trabajadores.

Tabla 5

Correlación entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral

			Comportamiento organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comportamiento organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,756**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	119	119

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

3.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

En la tabla 6 se muestran los resultados del estadístico no paramétrico Rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis específica 2. En virtud de que en la prueba efectuada el valor de sig. = .000 es menor que $\alpha = .01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, o sea, se acepta que existe una relación altamente significativa entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022. Siendo esta relación directa y alta (rho= .740**), por lo que se sostiene que a medida que se refuerce la estructura organizacional mejorará asimismo la satisfacción laboral de los empleados.

Tabla 6

Correlación entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral

			Estructura organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	,740**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	119	119

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

3.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

En la tabla 7 se observan los resultados del estadístico no paramétrico Rho de Spearman empleado para contrastar la hipótesis específica 3. En vista de que en la prueba realizada el valor de sig. = .000 es menor que $\alpha = .01$, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, o sea, se asume que existe una

relación altamente significativa entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022. Siendo esta relación directa y alta ($\rho = .744^{**}$), por lo que se afirma que a medida que se mejore el estilo de dirección se reforzará también la satisfacción laboral de los trabajadores.

Tabla 7

Correlación entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral

			Estilo de dirección	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Estilo de dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,744**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	119	119

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

V. DISCUSIÓN

Se planteó como hipótesis general la existencia de una asociación directa significativa y alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del nosocomio regional de Apurímac en tiempos de pandemia para el año 2022. La decisión de haber considerado esta hipótesis estuvo respaldada, principalmente, por el modelo teórico de Likert, el cual afirma que la conducta y bienestar del trabajador de una institución laboral depende de cómo perciben el clima o la naturaleza organizacional (Mejía, 2019) y, la teoría bifactorial de Herzberg que propone que los factores higiénicos, es decir, aquellos aspectos que enmarcan el clima laboral afectan directamente la satisfacción del personal en el trabajo, de esta manera, este autor afirma que si los factores higiénicos se conciben de manera desfavorable en el contexto laboral, el trabajador se mostrará insatisfecho en su centro laboral (Chocano & Pacheco, 2020; Herzberg, 2003).

En suma, Charry (2018) plantea una asociación directa entre ambos constructos, es decir, argumenta que, si el clima organizacional sigue una ruta favorable, el comportamiento y desempeño del colaborador seguirá esa tendencia y, esto, a su vez, desencadenará una satisfacción por parte de este trabajador respecto de su institución laboral. Este argumento planteado por Charry fue respaldado por Rožman & Štrukelj (2021), quienes en su elaboración de los componentes del clima organizacional incluyeron la satisfacción del trabajador como un constructo que se desarrolla a partir del clima laboral y la valoración que se le otorga a su desempeño laboral. Adicionalmente, como parte de las bases conceptuales de la satisfacción laboral, Cernas et al. (2018) conciben este constructo como aquel estado emocional, producto de la percepción que los trabajadores se forman en torno del clima laboral. Por último, dentro del marco sanitario, diversos autores, a nivel mundial, apoyan la premisa de que la satisfacción laboral de este tipo de personal se asocia, principalmente, con la calidad del clima que se gesta en sus centros de trabajo, lo cual, a su vez, posibilitaría un ajuste positivo en la calidad de los servicios de atención médica (Buchan et al., 2018; Cicolini et al., 2014; Dormon et al., 2017).

Con respecto a la hipótesis específica 1, este trabajo planteó la existencia de una asociación directa significativa y alta entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal descrito previamente. La decisión de haber considerado esta hipótesis específica se apoyó, principalmente, por las posturas de Pindek et al. (2021), quienes argumentan que la satisfacción laboral se relaciona directamente con la implicancia del comportamiento organizacional, sobre todo, con el bienestar del trabajador y, lo planteado por Ahmad et al. (2018), quienes argumentan que los rasgos de personalidad o características intra e interpersonales de un trabajador repercuten en el bienestar o satisfacción de los demás, es decir, las características personales de un empleado afectan y se ven afectadas por las de los otros trabajadores, de este modo, estos autores afirman que a partir de este tipo de dinámica social se produce un sentimiento de satisfacción o, en su defecto, insatisfacción laboral.

En relación con la hipótesis específica 2, este estudio propuso la existencia de una asociación directa significativa y alta entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del nosocomio regional de Abancay en tiempos de pandemia, para el año 2022. La decisión de haber planteado esta hipótesis específica se sustentó, específicamente, en el modelo teórico de Litwin & Stringer, quienes orientan su propuesta en torno a la estructura organizacional, de esta manera, sostienen que la estructura organizacional debe considerar, principalmente, un plan organizacional, el cual se encuentre compuesto por agentes, tales como, la tecnología, liderazgo, estructura social, procesos de decisión, necesidades de los trabajadores, etc., solo de esta manera, las conductas y motivaciones de los trabajadores se encontrarán satisfechas (Cunín & Bravo, 2021; Mejía, 2019).

Con respecto a la hipótesis específica 3, este trabajo de investigación propuso la existencia de una asociación directa significativa y alta entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral de los trabajadores del nosocomio regional de Abancay en tiempos de pandemia, para el año 2022. Así pues, se decidió optar por esta hipótesis en razón de lo planteado por González & Bonilla (2017), quienes afirman que, dentro de una organización, los estilos de dirección comprenden un recurso

indispensable para lidiar con los objetivos que busca alcanzar la empresa, así como también, con los intereses personales de cada trabajador, esto con la intención de gestar una dinámica satisfactoria y de bienestar para cada trabajador. En suma, esta hipótesis se sostuvo, asimismo, en la idea desarrollada por Sánchez (2009), quien manifiesta que los líderes de una empresa y sus estilos de dirección determinan en gran medida la confianza, seguridad y, en consecuencia, bienestar de sus trabajadores.

Ahora bien, en concordancia con los resultados obtenidos en este estudio, a partir de la contrastación de hipótesis, se obtuvo, en primer lugar, para la hipótesis general, un valor sig. = .000 y una rho = .767**, este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. De esta manera, se asume, según este estudio, una relación directa, altamente significativa y fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de la muestra seleccionada. Dentro del marco nacional, estos hallazgos coinciden con investigaciones previas, de esta manera, sobresale, el trabajo de Beryed (2022), quien registró una correlación directa significativa y alta (rho = .843; p = .000); asimismo, De la Cruz & Ramírez (2021) encontraron una correlación directa significativa y alta (rho = .708; p = .000); por su parte, Felipe et al. (2018) evidenciaron en su estudio una correlación positiva significativa y alta (rho = .801; p = .000) y, por último, Arévalo et al. (2021) hallaron una correlación directa significativa y moderada (rho = .460; p = .000). En adición, a nivel internacional, los resultados encontrados en este trabajo se asemejan a los trabajos, principalmente, de Khadivi et al. (2021) quienes registraron una relación directa significativa y moderada (rho = .422; p = .000), asimismo, Del Ángel et al. (2020) hallaron una asociación directa significativa y débil (rho = .205; p = .000) y Morán (2022) encontró una relación positiva significativa y alta (rho = .838; p = .031).

Con respecto a los resultados de la hipótesis específica 1, se encontró una relación directa, altamente significativa y fuerte entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral (rho = .756**; p = .000), este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Estos hallazgos concuerdan, dentro del marco nacional, con los trabajos, principalmente, de

Beryed (2022) quien registró una correlación positiva significativa y alta ($\rho = .830$; $p = .000$) y con el estudio de Arévalo et al. (2021) quienes hallaron una asociación positiva significativa y moderada ($\rho = .434$; $p = .000$). Por su parte, dentro del marco internacional, coincide con el estudio de Morán (2022) quien halló una correlación positiva significativa y moderada ($\rho = .515$; $p = .000$).

En relación con los resultados de la hipótesis específica 2, se registró una correlación directa, altamente significativa y fuerte entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral ($\rho = .740^{**}$; $p = .000$), este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Así pues, estos hallazgos coinciden y se apoyan, dentro del ámbito nacional, en las investigaciones de Arévalo et al. (2021) quienes encontraron una correlación directa significativa y moderada ($\rho = .473$; $p = .000$) y de Beryed (2022) quien halló una asociación directa significativa y alta ($\rho = .829$; $p = .000$). Por su parte, dentro del ámbito internacional, coincide con el trabajo de Maqbool et al. (2020) quienes registraron una relación positiva significativa y alta ($\rho = .795$; $p = .000$).

Con respecto a los hallazgos de la hipótesis específica 3, se evidenció una relación directa, altamente significativa y fuerte entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral ($\rho = .744^{**}$; $p = .000$), este resultado permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna. Así pues, estos hallazgos se asemejan, dentro del marco nacional, a los trabajos efectuados por Arévalo et al. (2021) quienes registraron una correlación positiva significativa y moderada ($\rho = .434$; $p = .000$) y por Beryed (2022) quien encontró esta misma tendencia ($\rho = .636$; $p = .002$). Por su parte, a nivel internacional, este trabajo coincide con el estudio efectuado por Maqbool et al. (2020) quienes hallaron una correlación positiva significativa y alta ($\rho = .755$; $p = .000$).

Por otro lado, con respecto a los resultados descriptivos del presente trabajo de investigación, se encontró para la variable clima organizacional una mayor prevalencia en el nivel adecuado (87%), seguido por el nivel en riesgo (13%), mientras que de la muestra evaluada ninguno percibió el clima del nosocomio inadecuado. Esta misma tendencia se apreció para las dimensiones de este

constructo. En contraste, en las investigaciones previas realizadas en el Perú sobre el clima organizacional y sus dimensiones, en un contexto sanitario, se observó una mayor tendencia hacia el nivel regular o por mejorar, esto basándose en las percepciones de los trabajadores de estos establecimientos, donde los valores porcentuales superaron el 50% (Arévalo et al., 2021; Beryed, 2022; De la Cruz & Ramírez, 2021, Oblitas, 2020). Análogamente, este mismo patrón se sostiene a nivel internacional, donde la percepción de los trabajadores de salud respecto del clima organizacional y sus dimensiones resultaron dominantes en el nivel por mejorar con más del 50% (Del Ángel et al., 2020; Morán, 2022).

En relación con los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral se encontró una mayor prevalencia del nivel regular (66%), seguido del nivel parcialmente satisfecho (32%), solo el 2% percibió una alta satisfacción y ninguno de ellos se sintió parcial o altamente insatisfecho. Esta misma tendencia se mantuvo con respecto a las dimensiones de este constructo, a excepción, de la dimensión beneficios laborales, la cual alcanzó una mayor predominancia en el nivel parcialmente satisfecho con un 59%. Estos hallazgos coinciden, en gran medida, con estudios similares efectuados en Perú, donde se destaca una mayor dominancia del nivel medio o regular con valores porcentuales que superan el 50%. Sin embargo, contrastan con el resultado obtenido en este trabajo sobre la dimensión beneficios laborales, ya que, en estos estudios, esta dimensión tiene una dominancia en el nivel regular (Arévalo et al., 2021; Beryed, 2022; De la Cruz & Ramírez, 2021, Oblitas, 2020). Igualmente, a nivel internacional, se mantiene este patrón de resultados (Del Ángel et al., 2020; Morán, 2022).

Por otra parte, el presente trabajo de investigación presentó como limitación fundamental el tipo de muestreo empleado, esto debido al contexto mundial que se mantiene hasta el día de hoy, es decir, la pandemia por la COVID-19, ya que, ello imposibilitó que no se cuente con información necesaria para llevar a cabo un muestreo probabilístico que permitiría, a partir de sus resultados, poder generalizar los mismos a otras poblaciones. Adicionalmente, el contexto en sí mismo y el factor tiempo, se concibieron como limitaciones, esto debido a que la

alta demanda laboral del personal encuestado, así como, la variabilidad de sus horarios disponibles, dificultaron el proceso evaluativo.

Por último, con respecto al aporte de este estudio, se destaca, principalmente, su contribución hacia el marco teórico de estas variables, es decir, basándose en los resultados obtenidos se da soporte a los modelos teóricos que hacen parte de estas variables, sobre todo, al modelo de Likert del clima organizacional y a la teoría bifactorial de Herzberg. Por otro lado, si bien es cierto que al haberse empleado un muestro no probabilístico, se imposibilita poder generalizar los resultados a otras poblaciones, permite al hospital regional de Abancay y, sobre todo, a sus autoridades conocer la realidad respecto de la incidencia de estas variables en su personal de salud, de tal manera, que se puedan efectuar estrategias acordes a disminuir aquellas percepciones que distan ligeramente de ser satisfactorias.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe una relación directa, altamente significativa y fuerte ($\rho = .767^{**}$; $p = .000$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022.

Segunda: Existe una relación directa, altamente significativa y fuerte ($\rho = .756^{**}$; $p = .000$) entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022.

Tercera: Existe una relación directa, altamente significativa y fuerte ($\rho = .740^{**}$; $p = .000$) entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022.

Cuarta: Existe una relación directa, altamente significativa y fuerte ($\rho = .744^{**}$; $p = .000$) entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda replicar este estudio, pero, considerando un tipo de muestreo probabilístico, de tal manera, que permita poder hacer generalizaciones a partir de los resultados que se obtengan. Entretanto, se exhorta al personal directivo del nosocomio regional de Abancay continuar con el fortalecimiento del clima social que se gesta en esta institución.

Segunda: Se advierte al personal directivo del nosocomio regional de Abancay tomar en cuenta y conocer las características propias cada trabajador, de tal manera, que, a partir de ello, se puedan cubrir los requerimientos y demandas de los colaboradores sanitarios y, de este modo, optimizar el funcionamiento del nosocomio.

Tercera: Se recomienda a las autoridades del establecimiento hospitalario de Abancay optimizar sus procesos de gestión administrativa, así como, su organización interna, evitando, de esta manera, la burocracia, ya que, esto permitirá un mayor bienestar de los trabajadores.

Cuarta: Se advierte al personal directivo del nosocomio regional de Abancay capacitarse y entrenarse en habilidades de liderazgo y estilos de dirección, ya que, esto favorecerá para que los colaboradores sanitarios se encuentren más seguros y confiados.

REFERENCIAS

- Ahmad, K., Jasimuddin, S., & Kee, W. (2018). Organizational climate and job satisfaction: Do employees' personalities matter. doi:<https://doi.org/10.1108/MD-10-2016-0713>
- American Psychological Association, [APA]. (2020). *Guía resumen del Estilo APA*. Obtenido de https://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_15/recursos/2020/documentos/27022020/normasapa-7.pdf
- Arévalo, J., Quiroz, S., & Delgado, J. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 8615-8654. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.943
- Barakat, S., Isabella, G., Boaventura, J., & Mazzon, J. (2016). The influence of corporate social responsibility on employee satisfaction. *Management Decision*, 54(9), 2325-2339. doi:<https://doi.org/10.1108/MD-05-2016-0308>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *Health Services Research*, 1-9. Obtenido de <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bernal, C. (2015). *Metodología de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). México D.F. México: Pearson Educacion. Obtenido de <https://pdfcoffee.com/metodologia-cesar-bernal-cuarta-edicionpdf-3-pdf-free.html>
- Beryed, L. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los profesionales de Tecnología Médica en Radiología de un hospital de la Región Callao, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos] Repositorio Institucional. Obtenido de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18088>

- Blanco, A., Vásquez, A., García, J., & Melamed, E. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(2), 133-147. doi:<https://doi.org/10.31876/racs.v26i2.32429>
- Buchan, J., Shaffer, F., & Catton, H. (2018). *Policy Brief: Nurse Retention*. International Center on Nurse Migration. Obtenido de https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/2018_ICNM%20Nurse%20retention.pdf
- Castro, F. (2018). Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales. *Cultura de los Cuidados*, 22(52), 102-108. doi:<http://dx.doi.org/10.14198/cuid.2018.52.09>
- Cernas, D., Mercado, P., & Davis, M. (2018). Perspectiva Futura de Tiempo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional: el Efecto Mediador de la Autoeficacia, la Esperanza y la Vitalidad. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 34(1), 1-9. doi:<https://dx.doi.org/10.5093/jwop2018a1>
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comuni@cción*, 9(1), 25-34. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de los Recursos Humanos*. México D.F. México: Mc Graw Hill. Obtenido de https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Chinchay, L., Siu, I., Martínez, R., & Valdiviezo, R. (2022). Propuesta de mejora de la satisfacción laboral en el área administrativa de una empresa importadora en Lima (2020). *INNOVA Research Journal*, 7(1), 77-95. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v7.n1.2022.1942>
- Chocano, M., & Pacheco, C. (2020). Satisfacción Laboral y variables sociodemográficas en los trabajadores de una empresa ferroviaria en la

ciudad de Arequipa. *Revista de Psicología*, 10(2), 57-75.
doi:<https://doi.org/10.36901/psicologia.v10i2.1241>

- Cicolini, G., Comparcini, D., & Simonetti, V. (2014). Workplace empowerment and nurses' job satisfaction: a systematic literature review. *Journal of Nursing Management*, 22(7), 855-871. doi:10.1111/jonm.12028
- Cunín , R., & Bravo, O. (2021). Modelo para Evaluar los Factores que Inciden en el Clima Laboral del GAD Provincial de Chimborazo. *Revista Científica Ciencia & Tecnología*, 21(29), 72-83. Obtenido de <http://cienciaytecnologia.uteg.edu.ec/revista/index.php/cienciaytecnologia/article/view/417/519>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 663-677. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- De la Cruz, L., & Ramírez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *ÁGORA*, 8(2), 47-52. doi:<https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Del Ángel, E., Fernández, C., Santes, M., Fernández, H., & Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria*, 17(3), 273-283. doi:<https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- Dormon, F., Balen, J., Schmidtke, K., & Vlaev, I. (2017). Healthworkers' motivation in low and middle income countries: A systematic review of the literature. *Medical Research Archives*, 5(8), 1-32. Obtenido de <https://esmed.org/MRA/mra/article/view/1423>
- Felipe, G. A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIÉENDO*, 21(3), 369-374. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070/1971>

- González, V., & Bonilla, L. (2017). Liderazgo y estilos de dirección. *Revista Gestión & Desarrollo*, 13, 10-12. Obtenido de <https://revistas.usb.edu.co/index.php/GD/article/view/2984/2530>
- Hall, D., & Schneider, B. (1972). Correlates of Organizational Identification as a Function of Career Pattern and Organizational Type. *Administrative Science Quarterly*, 17(3), 340-350. doi:<https://doi.org/10.2307/2392147>
- Hernández, M. H. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enfermería Universitaria*, 9. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v9n1/v9n1a2.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). Metodología de la Investigación. Obtenido de <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/166/1/1646.pdf>
- Herrera, L., & Murillo, W. (2018). Estilo de dirección en una universidad del Perú desde la perspectiva de la Teoría "X" y "Y" de Douglas McGregor. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 50-57. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1281>
- Herzberg, F. (2003). One More Time: How Do You Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 1-14. Obtenido de <https://hbsp.harvard.edu/product/R0301F-PDF-ENG>
- Khadivi, A., Gavgani, A., Khalili, M., Sahebi, L., & Abouhamzeh, K. (2021). Is there a relationship between organizational climate and nurses' performance? Exploring the impact with staff's satisfaction as the mediator. *International Journal of Healthcare Management*, 14(2), 424-427. doi:<https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1656859>
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*(119), 1-10. doi:<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105640>
- López, B. A. (2021). Quality of work-life and work performance in physicians at the Mexican Institute of Social Security, in the state of Chiapas. *Revista*

- Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n2/en_2308-0531-rfmh-21-02-316.pdf
- Maamari, B., & Majdalani, J. (2017). Emotional intelligence, leadership style and organizational climate. *International Journal of Organizational Analysis*, 25(2), 327-345. doi:<https://doi.org/10.1108/IJOA-04-2016-1010>
- Mafabi, S., Munene, J., & Ahiauzu, A. (2015). Creative climate and organisational resilience: The mediating role of innovation. *International Journal of Organizational Analysis*, 23(4), 564-587. doi:<https://doi.org/10.1108/IJOA-07-2012-0596>
- Maqbool, S., Mohamed, S., & Maqbool, S. (2020). Organizational Climate and Job Satisfaction in 21 Century higher Educational Institutes. *Humanities & Social Sciences Reviews*, 8(4), 577-586. doi:<https://doi.org/10.18510/hssr.2020.8457>
- Mejía, A. (2019). Revisión de la literatura de clima organizacional, estado del arte. *Tecnociencia Chihuahua*, 12(3), 170-181. Obtenido de <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/191>
- Monterrosa, A. B. (2021). Probable trastorno de ansiedad generalizada en la pandemia COVID-19: valoración en médicos generales del Caribe colombiano. *Duazary*, 7-19. Obtenido de <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/3890/2830>
- Morán, B. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del área de emergencia del Hospital General Norte de Guayaquil IESS Ceibos*. Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17745>
- Oblitas, S. (2020). Clima laboral y satisfacción del profesional de enfermería en el servicio de emergencias de un hospital público de Chiclayo, Perú. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 6(1), 23-27. doi:<https://doi.org/10.37065/rem.v6i1.381>

- Ocampo, W., Huilcapi, N., & Cifuentes, A. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137. doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(4\).diciembre.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(4).diciembre.2019.114-137)
- Palma, S. (2009). Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. El Cid Editor. Obtenido de <https://bit.ly/3lyH0DI>
- Pedraza, N. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *INNOVAR*, 30(76), 9-24. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pindek, S., Zhou, Z., Kessler, S., Krajcevska, A., & Spector, P. (2021). Workdays are not created equal: Job satisfaction and job stressors across the workweek. *Human Relations*, 74(9), 1447-1472. doi:<https://doi.org/10.1177/0018726720924444>
- Powell, B., Mettert, K., Dorsey, C., Weiner, B., Stanick, C., Lengnick, R., . . . Lewis, C. (2021). Measures of organizational culture, organizational climate, and implementation climate in behavioral health: A systematic review. *Implementation Research and Practice*, 2, 1-29. doi:<https://doi.org/10.1177/26334895211018862>
- Pujol, J., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Rejes, J. (2020). *Análisis conceptual de comportamiento organizacional*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano] Repositorio Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15125>
- Reyes, M., & Moran, K. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Piura, periodo 2016*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Piura] Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1771>

- Riyanto, S., & Panggabean, M. (2020). The impact of Leadership, Organization Culture and Organizational Climate on Employee Job Satisfaction. doi:<https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200205.007>
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Rodríguez, L. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el equipo de salud del hospital La Esperanza*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú. Obtenido de [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15227/Rodr%
c3%ad-guez%20Malqui%2c%20Lucy%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15227/Rodr%c3%ad-guez%20Malqui%2c%20Lucy%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rožman, M., & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 34(1), 775-806. doi:<https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Rozman, M., Treven, S., & Cancer, V. (2017). Motivation and satisfaction of employees in the workplace. *Business Systems Research Journal*, 8(2), 14-25. doi:<https://doi.org/10.1515/bsrj-20170013>
- Salcedo, G. (2013). Aplicación de los principios éticos de la investigación científica en los procesos de enseñanza y aprendizaje en la educación superior. Obtenido de file:///C:/Users/lumab/Downloads/administrador,+Gestor_a+de+la+revista,+4221-19172-1-CE.pdf
- Salguero, N., & García, C. (2017). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional en las instituciones de educación superior. *Revista Boletín Redipe*, 6(4), 135-149. Obtenido de <https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/230>

- Sánchez, I. (2009). *Estilos de dirección y liderazgo en las organizaciones: Propuesta de un modelo para su caracterización y análisis*. Universidad del Valle. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/10312/Estilos-de-direccion.pdf?sequence=6>
- Sánchez, J. &. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de Salud de Chota 2017. *Revista Científica en Enfermería*, 9(2). Obtenido de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Obtenido de <https://www.scielo.org/article/rcsp/2017.v43n1/57-67/#>
- Segredo, A., Pérez, J., & López, P. (2015). Construcción y validación de un instrumento para evaluar el clima organizacional en el ámbito de la salud pública. *Revista Cubana Salud Pública*, 41(4). Obtenido de <http://www.revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/513/376>
- Sevilla, A. (2018). Importancia del comportamiento organizacional para los estudiantes de Administración de Empresas. *Revista Multi-Ensayos*, 4(7), 10-14. doi:<https://doi.org/10.5377/multiensayos.v4i7.9484>
- Sotelo, J., & Figueroa, E. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. *RIDE*, 8(15), 1-29. doi:[10.23913/ride.v8i15.312](https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312)
- Szromek, A., & Wolniak, R. (2020). Job Satisfaction and Problems among Academic Staff in Higher Education. *Sustainability*, 12(2), 1-38. doi:<https://doi.org/10.3390/su12124865>
- Tarazona, A. (2021). La salud en el bicentenario y perspectivas para un nuevo sistema de salud. *Acta Médica Perú*, 38(2), 87-88. Obtenido de <http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v38n2/1728-5917-amp-38-02-87.pdf>
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017*. Tesis de Maestría, Universidad César

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

Yalabik, Z., Van Rossenberg, Y., Kinnie, N., & Swart, J. (2015). Engaged and committed? The relationship between work engagement and commitment in professional service firms. *The International Journal of Human Resource Management*, 26(12), 1602-1635.
doi:<https://doi.org/10.1080/09585192.2014.953972>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac durante el año 2022.					
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores		
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Clima organizacional		Ítems Escala de medida
¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022	Existe una relación directa significativa y alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022	Comportamiento organizacional	Motivación	1-15 Ordinal
				Comunicación	
				Relaciones interpersonales y de trabajo	
¿Qué relación existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022?	Determinar la relación que existe entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022	Existe una relación directa significativa y alta entre el comportamiento organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022	Estructura organizacional	Funcionamiento	16-30 Ordinal
				Condiciones de trabajo	
				Estímulo al desarrollo organizacional	
¿Qué relación existe entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud, en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022?	Determinar la relación que existe entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022	Existe una relación directa significativa y alta entre la estructura organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022	Estilo de dirección	Liderazgo	31-50 Ordinal
				Participación	
				Solución de conflictos	
¿Qué relación existe entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022?	Determinar la relación que existe entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022	Existe una relación directa significativa y alta entre el estilo de dirección y la satisfacción laboral del personal de salud en un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022	Trabajo en equipo	Variable 2: Satisfacción laboral	
				Condiciones físicas y materiales	Ítems Escala de medida
					Infraestructura del ambiente laboral
			Beneficios laborales y/o remuneraciones	Recursos necesarios para el desempeño	6-9 Ordinal
				Concede beneficios laborales	
Diseño de investigación	Población y Muestra		Relaciones sociales	Interrelación con mis compañeros de trabajo	10-13 Ordinal
			Pólíticas administrativas	Trato en el ámbito laboral	14-18 Ordinal
De acuerdo con las características del estudio se desglosa según: - Orientación: Investigación básica - Diseño: No experimental - Enfoque: Cuantitativo	Población total: - N = 170 colaboradores Muestra: - n = 170 colaboradores Unidad de análisis: Personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac durante el año 2022.		Desarrollo personal	Normas institucionales	19-24 Ordinal
				Oportunidad de autorrealización	
			Desempeño de tareas	Actitud frente a las actividades realizadas en el trabajo	25-30 Ordinal
			Relación con autoridades	Valoración de las tareas cotidianas	31-36 Ordinal
			La apreciación valorativa del jefe	31-36 Ordinal	
Técnicas e instrumentos				Método de análisis de datos	
Técnica: Cuestionario Instrumentos: - Cuestionario sobre el clima organizacional, según Segredo (2017) - Cuestionario sobre la satisfacción laboral a escala SL-SPC, según Palma (2009)				Hoja de cálculo Microsoft Excel: - Recolección de base de datos. Software estadístico SPSS 25.0: - Análisis estadístico.	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medida
Clima organizacional	Es el entorno generado por las prácticas de los colaboradores de una institución y que se materializa en las actitudes que tienen para relacionarse entre sí (Segredo, 2017).	El clima organizacional se mide a través de tres dimensiones: Comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de dirección. Estas se medirán a través de un cuestionario que contiene 50 ítems (Segredo, 2017).	Comportamiento organizacional	Motivación	Ordinal
				Comunicación	Ordinal
				Relaciones interpersonales y de trabajo	Ordinal
			Estructura organizacional	Funcionamiento	Ordinal
				Condiciones de trabajo	Ordinal
				Estímulo al desarrollo organizacional	Ordinal
			Estilo de dirección	Liderazgo	Ordinal
				Participación	Ordinal
				Solución de conflictos	Ordinal
				Trabajo en equipo	Ordinal
Satisfacción laboral	Estado emocional que se genera producto de la percepción que los trabajadores se forman entorno de qué tanto sus puestos laborales y las instituciones donde prestan sus servicios les facilitan recursos que cubren sus requerimientos y expectativas a cambio de lo que ellos	La satisfacción laboral se mide a través de siete dimensiones: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales y remuneraciones, relaciones sociales, políticas administrativas, desarrollo personal, desempeño de	Condiciones físicas y materiales	Infraestructura del ambiente laboral	Ordinal
				Recursos necesarios para el desempeño	Ordinal
			Beneficios laborales y/o remuneraciones	Sueldos conformes	Ordinal
				Concede beneficios laborales	Ordinal
			Relaciones sociales	Interrelación con mis compañeros de trabajo	Ordinal
				Trato en el ámbito laboral	Ordinal
	Normas institucionales	Ordinal			

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario se realiza con la aprobación de la Universidad César Vallejo y se garantiza para seguridad de la información pues esta encuesta es de manera confidencial y anónima. Le agradecemos que responda los incisos correspondientes con honestidad marcando con un aspa en una de las casillas para cada pregunta realizada.

Nombre de la institución:

Tiempo de servicio: ____ años y ____ meses

Edad: _____ Género: _____

Marque con un aspa (X) en el casillero que considere expresa su punto de vista.

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

Variable 1: Clima organizacional						
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL						
<i>Motivación</i>						
1	El trabajo que realizo es de mi agrado y satisfacción.					
2	Cada trabajador es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.					
3	Los empleados de la institución obtienen un reconocimiento por su buena labor.					
4	Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.					
5	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.					
<i>Comunicación</i>						
6	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio					
7	Se conocen los mecanismos establecidos para que la información fluya en la institución.					
8	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.					
9	La información requerida para cumplir con las actividades fluye de forma rápida.					
10	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo.					
<i>Relaciones interpersonales y de trabajo</i>						
11	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales					

12	Existe armonía en las relaciones entre el jefe y el equipo de trabajo.					
13	El mantenimiento de las buenas relaciones interpersonales es interés de la institución.					
14	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.					
15	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.					
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL		1	2	3	4	5
	Funcionamiento					
16	Los trabajadores conocen la misión de la institución.					
17	El contenido de trabajo se delimita y es del conocimiento de los trabajadores.					
18	Las acciones de control se realizan de forma planificada.					
19	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.					
20	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.					
	Condiciones de trabajo					
21	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable					
22	Las condiciones físicas de trabajo son buenas.					
23	Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.					
24	Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.					
25	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.					
	Estímulo al Desarrollo organizacional					
26	Los cambios en la institución se proyectan en dependencia de las necesidades, exigencias o demandas de la organización misma.					
27	En la institución se le da atención al desarrollo de los equipos humanos.					
28	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.					
29	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.					
30	Los criterios de los trabajadores son fuente de información para definir las transformaciones necesarias en la organización.					
ESTILO DE DIRECCIÓN		1	2	3	4	5
	Liderazgo					
31	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.					
32	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.					
33	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.					
34	Cuando se inicia una tarea se explica el por qué.					
35	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.					
	Participación					

36	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.					
37	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.					
38	Los objetivos del área de trabajo son congruentes con los objetivos de la institución.					
39	En la toma de decisiones se tiene en cuenta el apoyo y participación de todos los trabajadores.					
40	Se propician cambios positivos en función del desarrollo de la institución.					
	<i>Solución de conflictos</i>					
41	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.					
42	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.					
43	Cuando existe un problema todos se interesan por resolverlo.					
44	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.					
45	Cuando se analiza un problema los miembros de la organización adoptan posiciones sinceras.					
	<i>Trabajo en equipo</i>					
46	Para mejorar el trabajo se solicitan ideas y propuestas al colectivo.					
47	Para cumplir con el trabajo hay que recurrir a todas las capacidades de los miembros del equipo					
48	El jefe con el cumplimiento del trabajo es muy exigente.					
49	Los resultados alcanzados en la institución son frutos del trabajo de todos.					
50	Las ideas del colectivo son tenidas en cuenta para mejorar los resultados de trabajo.					

CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado colaborador, el presente cuestionario se realiza con la aprobación de la Universidad César Vallejo y se garantiza para seguridad de la información pues esta encuesta es de manera confidencial y anónima. Le agradecemos que responda los incisos correspondientes con honestidad marcando con un aspa en una de las casillas para cada pregunta realizada.

Nombre de la institución: _____

Tiempo de servicio: _____ años y _____ meses

Edad: _____ Género: _____

Marque con un aspa (X) en el casillero que considere expresa su punto de vista.

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

CUESTIONARIO PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL

Variable 2: Satisfacción laboral						
ITEMS						
Nº	Dimensión 1: CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES	1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente de la institución es confortable que le permite expresar opiniones con franqueza sin temor a represalias.					
3	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es incomparable.					
4	En el ambiente físico en el que labora se siente confort.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño al realizar sus tareas diarias.					
Dimensión 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERACIONES						
6	Mi sueldo y/o remuneración armoniza respecto a mis actividades realizadas.					
7	Me siento insatisfecho con los ingresos que obtengo en la institución.					
8	El salario que percibe me hace sentir confortable.					
9	Su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
Dimensión 3: RELACIONES SOCIALES						
10	El entorno que comparto con los miembros de mi grupo de trabajo es el deseado para desarrollar mis tareas correspondientes.					
11	Le agrada trabajar con sus compañeros del trabajo.					
12	Optaría por mantener distancia con mis compañeros de trabajo.					
13	El compañerismo y la camaradería es una característica vigente en mi grupo de trabajo.					
Dimensión 4: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS						

14	Siente que da más de lo que recibe de su institución.								
15	El horario no me agrada.								
16	Siento que me exigen más de lo que debería brindar dentro de la institución.								
17	Está inconforme con el horario que le fue asignado.								
18	No recibo algún incentivo o reconocimiento cuando realizo horas extras.								
	Dimensión 5: DESARROLLO PERSONAL								
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.								
20	El trabajo que realizo me brinda satisfacción al permitirme un desarrollo personal.								
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. Siento que mejoro en mis habilidades personales.								
22	Me siento contento con lo que logro de resultados en su trabajo.								
23	Mi ocupación me da confianza en mis capacidades para sentirme realizado.								
24	Desarrollando mi faena me siento bien conmigo mismo.								
	Dimensión 6: DESEMPEÑO DE TAREAS								
25	Los quehaceres que desarrollo son tan importantes e imprescindibles como de los demás miembros.								
26	Siento que mi aporte a la organización es de suma importancia.								
27	Lastareas que realizo no me hacen sentir que aportó algo relevante.								
28	Siento indiferencia al realizar mis tareas.								
29	Me gusta la actividad que desarrollo.								
30	Me siento satisfecho con la actividad que realizo.								
	Dimensión 7: RELACIÓN CON AUTORIDADES								
31	Mis superiores muestran ser benevolentes en todo momento.								
32	Al realizar consultas sobre cómo desarrollar mi trabajo, me siento cómodo con la disponibilidad que mis jefes me brindan.								
33	Tener una buena relación con la jefatura beneficia la calidad de los resultados del trabajo.								
34	La relación que tiene con sus superiores es cordial.								
35	No me agrada la relación laboral con mi jefe.								
36	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.								

Muchas gracias por su participación.