



Universidad
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

**FACULTAD DE ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
POSGRADO**

TESIS

Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023

**Para optar el Grado Académico de
Maestro de Gestión en Salud**

Presentado por

Autor: Elia Marina Fernández Donayre

Código ORCID: 0000-0002-0420-0988

Asesora: Mg Hermoza Moquillaza, Rocío Victoria

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227>

Línea de Investigación General
Salud y bienestar

**Lima – Perú
2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 07/12/2023

Yo, Fernandez Donayre Elia Marina, Egresada de la escuela posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico de Investigación titulado "relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023" asesorado por la docente: Hermosa Moquillaza Rocío Victoria con DNI 40441142 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-7690-9227> tiene un índice de similitud de 19% con código oid:14912:293614580 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Fernandez Donayre Elia Marina
 DNI:70472985



Hermosa Moquillaza Rocío Victoria
 DNI: 40441142

Dedicado: A mis padres: Marina y Cesar, quienes son el mayor motivo para desarrollarme en la vida.

Índice

Dedicatoria	1
Agradecimiento	3
Índice	4
Resmen	7
Abstract	7
Introducción	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	4
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	¡Error! Marcador no definido.
1.4.3 Práctica	¡Error! Marcador no definido.
1.5 Limitaciones de la investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2 Bases teóricas	14
2.3 Formulación de hipótesis	26
2.3.1 Hipótesis general	26
2.3.2 Hipótesis específicas	26

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	28
3.1 Método de investigación	28
3.2 Enfoque investigativo	28
3.3 Tipo de investigación	28
3.4 Diseño de la investigación	28
3.5 Población, muestra y muestreo	28
3.6 Variables y operacionalización	30
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	31
3.7.1 Técnica	31
3.7.2 Descripción	31
3.7.3 Validación	32
3.7.4 Confiabilidad	32
3.8 Procesamiento y análisis de datos	33
3.9 Aspectos éticos	34
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	35
4.1 Resultados	35
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	35
4.1.2 Prueba de hipótesis	38
4.1.3 Discusión de resultados	43
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1 Conclusiones	47
5.2 Recomendaciones	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	56
Anexo 1: Matriz de consistencia	59
Anexo 2: Instrumentos	63
Anexo 3: Validez del instrumento	63
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	64
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	53

Anexo 6: Formato de consentimiento informado	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los dato	68
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	69

Resumen

El propósito de la investigación actual se centró en establecer una conexión entre el ambiente de trabajo en una organización y el grado de satisfacción experimentado por los empleados internos. Para llevar a cabo este estudio, se empleó un enfoque deductivo de naturaleza cuantitativa, específicamente un enfoque analítico correlacional. Cabe destacar que se trató de una investigación de carácter no experimental. La población objeto de estudio estuvo compuesta por un total de 88 empleados internos que desempeñan sus funciones en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, ubicado en Ayacucho. Los resultados fueron: la edad con mayor frecuencia estuvo entre 20 a 30 años (55.7%), el sexo que predominó entre los trabajadores fue el femenino (63.6%), la condición laboral más frecuente fue el contrato (72.7%) y el tiempo de servicio más frecuente estuvo comprendido entre 1 a 5 años (42%), el 70.7% de los usuarios internos que considera que existe un clima organización adecuado se encuentra satisfecho laboralmente, en el análisis correlacional para cada dimensión de la variable clima organizacional se encontró: Realización personal (0.720 $p=0.005$), supervisión (0.846 $p=0.007$), comunicación (0.924 $p=0.002$) y condiciones laborales (0.891 $p=0.009$). Se puede concluir que se observa una correlación positiva sólida (0.835) y estadísticamente significativa ($p=0.022$) entre el ambiente laboral en la organización y el grado de satisfacción de los empleados internos que trabajan en el departamento de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, en Ayacucho.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción del Usuario Interno.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between organizational climate and internal user satisfaction. The method used was deductive with a quantitative, analytical, correlational and non-experimental approach. The population consisted of 88 internal users working in the Physical Medicine and Rehabilitation Service of the Miguel Ángel Mariscal Llerena Regional Hospital, Ayacucho. The results were: the most frequent age was between 20 and 30 years (55.7%), the predominant sex among the workers was female (63.6%), the most frequent work condition was a contract (72.7%) and the most frequent time of service was between 1 and 5 years (42%), 70.7% of the internal users considered that they had been working in the service between 1 and 5 years (42%). In the correlation analysis for each dimension of the organizational climate variable, the following were found: personal fulfillment (0.720 $p=0.005$), supervision (0.846 $p=0.007$), communication (0.924 $p=0.002$) and working conditions (0.891 $p=0.009$). It is concluded that there is a high positive correlation (0.835) and significant ($p=0.022$) between organizational climate and internal user satisfaction in the Regional Hospital Miguel Angel Mariscal Llerena, Ayacucho.

Keyword: Organizational Climate, Internal User Satisfaction.

Introducción

El ambiente de trabajo en la organización y el nivel de satisfacción de los empleados se han convertido en aspectos fundamentales en el ámbito de los recursos humanos en salud. La calidad y eficiencia de los sistemas de salud dependen en gran medida de la satisfacción del usuario interno, quienes desempeñan un papel crucial en la prestación de servicios de atención médica. Además, el clima organizacional, como pilar del desarrollo y crecimiento de un hospital, desencadena una serie de procesos que promueven la integración de los equipos, la solución de conflictos y el fortalecimiento del liderazgo.

En este contexto, el enfoque de este estudio se dirige hacia la evaluación de la relación existente entre el ambiente de trabajo en la organización y el nivel de satisfacción de los empleados internos que prestan servicios en el ámbito de la Medicina Física y Rehabilitación en el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena. El propósito fundamental de esta investigación es analizar de qué manera el entorno laboral organizacional puede impactar en la satisfacción laboral de los profesionales de la salud. Para llevar a cabo esta evaluación, se exploraron diferentes aspectos del clima organizacional, incluyendo la autorrealización, la supervisión, la comunicación y la condición laboral.

Mediante una metodología de naturaleza cuantitativa, se procedió a la recopilación de datos y se utilizó el Coeficiente de Correlación de Spearman con el fin de examinar la conexión entre las variables que representan el ambiente laboral en la organización y el nivel de satisfacción de los empleados internos. Los resultados revelaron correlaciones directas y significativas, destacando la importancia de cada dimensión del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud, el área sanitaria, la satisfacción y el clima laboral del personal de salud se ha convertido en una problemática caracterizada por desequilibrios en la toma de decisiones a nivel de política, administración y gestión del proceso de atención y prestaciones del servicio sanitario. En ese sentido para el año 2020 aproximadamente el 98% de centros prestadores de servicios sanitarios colapsaron, llegando a tal grado de romper el clima organizacional en los usuarios internos provocando la falta de comunicación adecuada, compromiso institucional y el ejercicio del liderazgo. Siendo los climas organizacionales afectados por los nuevos métodos de generar pasos a nuevas ideas generales de trabajo (1).

En los últimos dos años, uno de los eventos más significativos en el ámbito de la salud ha sido la pandemia de COVID-19 la cual ha presentado un impacto devastador a nivel mundial tanto a nivel sanitario como a nivel social y económico. El sector salud implementó 4 estrategias relevantes: Prevención y promoción social mediante el distanciamiento, uso de mascarillas, aislamiento de los casos positivos y lavado de manos. Atención especializada mediante seguimientos epidemiológicos. Fortalecimientos de atenciones sanitarias desde el 1er nivel de atención a través de implementación de telemedicina y conformación de equipos de respuesta rápida y Estrategias de inmunizaciones masivas (2).

La salud, la seguridad y el bienestar del empleado son factores de extrema importancia, no solo para los trabajadores y sus familias, sino también para la competitividad, la sostenibilidad y la productividad de las organizaciones en el campo de la salud. Las condiciones laborales que influyen en la salud física y mental de los empleados abarcan cualquier aspecto que pueda representar un

riesgo significativo para su bienestar y seguridad. Estas condiciones incluyen aspectos derivados tanto de la organización empresarial como de las relaciones laborales, tales como el clima organizacional y la satisfacción laboral. Un ambiente de trabajo poco favorable puede generar impactos negativos en la calidad de vida en el ámbito laboral, en el capital intelectual y en la satisfacción de los empleados, repercutiendo en forma significativa en su desempeño y bienestar en el ámbito laboral. Es esencial reconocer la estrecha relación entre el ambiente de trabajo y la salud y productividad de los empleados, ya que una gestión adecuada de estas circunstancias tiene un impacto directo en la prevención de accidentes laborales y en la promoción de un ambiente de trabajo más saludable y estimulante (2).

Según la Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional (FISO), El empleo implica una interacción entre el individuo y el entorno organizacional, donde se ve afectado el adecuado funcionamiento del intelecto, la capacidad creativa y las condiciones físicas necesarias para llevar a cabo eficientemente las responsabilidades laborales. Si este proceso pone en peligro la salud del trabajador, nos encontramos ante riesgos físicos que requieren ser abordados y mitigados. En relación a esto, hay una variedad de acciones que pueden controlar la intensidad del esfuerzo y la exposición del cuerpo a tareas particulares (3).

De acuerdo con la información proporcionada por la Organización Internacional del Trabajo, el inicio de la pandemia de COVID-19 se ha transformado en un fenómeno de naturaleza médico-social que ha resultado inmanejable, ocasionando cambios significativos en las dinámicas laborales a nivel global. Los efectos de esta pandemia se han manifestado en más del 90% de los países de manera notable, afectando los procesos de realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión y la comunicación en el ámbito laboral, lo La pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto sustancial en el entorno laboral, afectando no solo la salud pública, sino también los aspectos sociales y económicos. Los profesionales de la salud, en particular, se han enfrentado al

riesgo de contraer el virus, y diversos factores como el nivel de exposición, el tipo de contacto y la condición de la persona influyen en la atención y protección de estos trabajadores, lo que ha tenido un efecto significativo en su satisfacción laboral en el sector de la salud (4).

En Ecuador, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), el riesgo laboral implica la identificación y evaluación de los peligros presentes en el lugar de trabajo, así como el análisis de las probabilidades de que esos peligros puedan causar daños a los trabajadores. Esta evaluación de riesgos permite establecer medidas de control y prevención adecuadas, con el objetivo de minimizar o eliminar los riesgos para la salud y seguridad de los trabajadores lo que permitirá garantizar la satisfacción laboral de los trabajadores (5).

En el contexto peruano, los datos respaldados por investigaciones científicas muestran una correlación importante entre el ambiente laboral en las organizaciones y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud. Empero, en el sector sanitario los resultados han sido no concluyentes, debido a los reportes correlaciones que van desde moderada a alta; se evidencia que las repercusiones del clima organizacional y satisfacción laboral son distintos dados Debido a la intrincada naturaleza de los elementos organizativos que varían en cada institución de salud y del propio tema bajo escrutinio, se hace indispensable analizar la relación entre el ambiente laboral en la organización y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud involucrado(6).

En el ámbito local, en el Ministerio de Salud, se ha notado que la calidad de la atención médica está intrínsecamente vinculada a la manera en que el sistema de salud aborda las necesidades y cómo los profesionales desempeñan sus funciones. Un ambiente de trabajo positivo y saludable ejerce una influencia notable en el fomento de la autoeficacia de los empleados, así como en la calidez de la atención en diferentes áreas, la satisfacción de los trabajadores y usuarios,

y las relaciones interpersonales entre todos los involucrados en el ambiente laboral (7).

las situaciones de estrés también inciden en la calidad de vida profesional dentro de su entorno y el clima laboral en general. Por tal motivo se plantea el objetivo de analizar los efectos que ha tenido dentro del clima laboral múltiples factores que aparecen a lo largo de las labores días (8).

Se enfrentan muchos desafíos y presiones de las demandas del trabajo a las que debe dar cumplimiento; circunscribiendo falta de especialistas y expertos calificados, así como angustia, desconfianza y bajo índice de clima laboral que se percibe indirectamente y afecta el rendimiento. (9)

El contexto de la pandemia ha generado cambios importantes en los profesionales de salud que laboran en ámbitos hospitalarios, especialmente el personal que se encuentra en primera línea, afrontando situaciones de estrés que repercuten directamente sobre el grado de satisfacción laboral. (10)

1.2. Formulación del Problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cómo la dimensión realización personal del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?
2. ¿Cómo la dimensión supervisión del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?
3. ¿Cómo la dimensión comunicación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?
4. ¿Cómo la dimensión condiciones laborales del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar como la dimensión realización personal del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno.
2. Identificar como la dimensión supervisión del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno.
3. Identificar como la dimensión comunicación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno.
4. Identificar como la dimensión condiciones laborales del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

El presente estudio aborda un tema fundamental en el área de recursos humanos en salud, centrándose en la satisfacción laboral como un predictor clave de la calidad y eficiencia de los sistemas de salud. Además, se destaca la relevancia del clima organizacional como pilar del desarrollo y crecimiento de un hospital, ya que dinamiza los procesos, fomenta la integración de equipos, resuelve conflictos, brinda técnicas comunicativas y fortalece el liderazgo de los trabajadores. De igual manera, el clima organizacional influye en el comportamiento de los miembros, al proporcionar percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación y rendimiento laboral. La consecución de una mayor satisfacción laboral se convierte en un paso positivo para favorecer la salud organizacional y mejorar la calidad humana en el entorno laboral. Sin embargo, situaciones como la pandemia por Covid-19 ha impactado negativamente tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral, ya que ha generado altos niveles de estrés en los trabajadores, afectándolos tanto física como mentalmente. Estos efectos adversos pueden repercutir en las operaciones diarias y en el bienestar general de los

profesionales de la salud. Es esencial comprender cómo se ha afectado el bienestar laboral y el ambiente organizacional, a fin de identificar estrategias para mitigar los efectos negativos y mejorar la satisfacción y el rendimiento de los trabajadores en el contexto actual.

El presente trabajo tiene la finalidad de dar a conocer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno, con el objetivo de mejorar el conocimiento, la promoción e implementación y el correcto análisis de la situación real de la institución para una acción oportuna de mejora.

1.4.2 Justificación metodológica

El presente estudio adquiere una relevancia metodológica significativa, ya que su análisis contribuirá al mejoramiento continuo de la organización. A través de esta investigación, se podrán identificar elementos clave que promuevan una mayor calidad de vida laboral para los trabajadores, y en consecuencia, mejorar la calidad de los servicios médicos ofrecidos a la población. Esto se debe a la notable influencia que la satisfacción laboral tiene sobre la motivación y el rendimiento de los empleados, lo que impacta directamente en la productividad, satisfacción, compromiso y calidad del trabajo. Además, el diseño metodológico adoptado en este estudio permitirá obtener conclusiones valiosas que serán de gran utilidad para la sociedad científica. Este trabajo puede servir como referencia para investigaciones futuras, contribuyendo al avance del conocimiento en el ámbito de la calidad de vida laboral y su impacto en el rendimiento y la eficacia organizacional.

1.4.3 Justificación Práctica

Los resultados del presente estudio contribuirán en el área práctica del personal de salud, puesto que permitirá a los profesionales de la salud del servicio de medicina física y rehabilitación ampliar su visión sobre la importancia del clima organizacional y satisfacción del usuario interno, además de constituir un elemento esencial en el desarrollo de estrategias organizacionales planificadas para el área de recursos humanos y administrativo del hospital regional de

ayacucho, posibilitándole a los directivos del hospital una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución, que también puedan abarcarse como ejemplo para otros establecimientos de salud dirigidos por la dirección regional de salud. El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, pues les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios de la organización para el mejoramiento continuo.

1.5. Limitaciones de la investigación

El presente estudio presentó algunas limitaciones que fueron superadas durante su desarrollo, cabe mencionar algunas de ellas: Investigaciones con acceso restringido para su revisión, pocos estudios en el ámbito internacional, limitado tiempo del investigador por sus diversas actividades cotidianas. Así como también algunas limitaciones relacionadas con las medidas de seguridad sanitaria implementadas en en el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho, Así mismo las limitaciones para reducir el sesgo por grupo poblacional ya que cuentan con una sola jefatura.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes Nacionales

Ahtty (2022) en su investigación tuvo como objetivo *“Definir el grado satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía”*. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo descriptiva correlacional. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados muestran una incidencia del 71% de los participantes que respondieron estar insatisfechos en el clima laboral; un 69% indicaron estar satisfechos con el nivel de justicia, amabilidad, y el 30% señalaron insatisfacción; el 57% de los participantes indicaron satisfacción respecto al nivel de eficacia, tedio y gusto y el 43% insatisfacción; un 100% de los participantes manifestaron estar satisfechos en relación al grado de cordialidad, respeto y comprensión, en relación a la dimensión realización personal se reportó asociación significativa ($p=0.003$), en su variable supervisión no se encontró asociación con la satisfacción del personal ($p=0.689$), para finalizar la dimensión condiciones laborales reportó correlación significativa ($p=0.001$). El autor concluye que existe una correlación positiva entre las variables, la correlación resultó ser significativa al nivel 0,01 pues p valor = 0,000 (8).

Correa (2022) en su investigación tuvo como objetivo *“Estudiar las consecuencias de la Pandemia por Covid-19 en el Clima organizacional”*. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo descriptivo no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados muestran una disminución en su autogestión sobre el desenvolvimiento de sus funciones diarias con un promedio de 2350; se observó un grado de satisfacción neutral en el aspecto vinculado con las valoraciones de empleo, teniendo un promedio de 3850; también se observó un grado de inconformidad en relación a la remuneración laboral teniendo un promedio de 2900. En cuanto a la empatía se apreció un alto nivel de insatisfacción sobre la distancia social y la prohibición del saludo y/o expresión física, con un promedio inferior a 3000. El autor concluye que la pandemia por Covid-19 afectó de manera significativa el clima organizacional, así como la parte afectiva o empática entre los compañeros de

trabajo y/o usuarios internos generando la pérdida de autogestión en el desarrollo de las funciones (9).

Garzón (2022) en su investigación tuvo como objetivo *“Definir la asociación entre la satisfacción Laboral y clima organizacional en usuarios internos”*. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo correlacional cuantitativo. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran una asociación positiva entre la satisfacción laboral ($Rho=0.500$; $p<0.01$), y un 25 % de la variabilidad de satisfacción laboral. Asimismo, se evidenció en la satisfacción laboral tiene un nivel prevalente al 56% nivel regular, en usuarios internos, en cuanto a la dimensión realización personal se encontró asociación significativa con el clima organizacional de los usuarios internos, la dimensión supervisión tuvo relación significativa con el clima organizacional de los usuarios internos y para finalizar la dimensión comunicación no reportó asociación significativa con el clima organizacional. El autor concluye que existe una asociación significativa positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional (10).

Carrasco; Castillo, et al. (2022) en su investigación tuvieron como objetivo *“Definir la asociación entre estresor laboral y satisfacción del personal de salud”*. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo analítico, correlacional y transversal. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran un predominio de los estresores personales con una frecuencia del 51%, ambiental con un 63% y laboral con un 88%. Además, se observó que el personal de salud se encuentra comprometido con cada una de sus funciones y se enfoca en el bienestar de los pacientes, sin embargo, manifiestan mucho estrés generado por la nueva adaptación de la utilización del equipo de bioseguridad por 12 horas continuas; y por el impacto de pacientes que fallecen por el deterioro progresivo a causa de la Covid-19, generando un nivel alto de frustración. Los autores concluyen que existe una asociación significativa entre

la satisfacción laboral y los estresores ambientales ($p < 0,01$) y personales ($p < 0,05$) (11).

Aliaga (2021) en su investigación tuvieron como objetivo *“Establecer la asociación entre satisfacción laboral y el clima organizacional”*. El enfoque metodológico empleado en la investigación fue de carácter descriptivo y correlacional, con un diseño transversal. Para recopilar la información, se utilizó un cuestionario como técnica de recolección de datos. Entre los resultados muestran una incidencia del 75% de los participantes que consideraron como aceptable la Satisfacción Laboral, mientras que el 56% tuvieron una percepción de regular del Clima Organizacional. Dentro de las dimensiones del clima organizacional se tuvo en cuenta a: Involucramiento Laboral (54%), Realización Personal (67%), Comunicación (44%), Condiciones Laborales (49%) y Supervisión (55%). El autor concluye que existe una asociación significativa ($p < 0,05$) y moderada ($SpR > ,0250 < 650$) entre el clima organizacional y sus dimensiones con la satisfacción laboral del personal de salud (12).

Medina; Olaya (2021) en su investigación tuvieron como objetivo *“Indicar la asociación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y del clima organizacional”*. El enfoque metodológico aplicado en la investigación fue de naturaleza cuantitativa y correlacional, con un diseño transversal. Para la obtención de datos se empleó una encuesta como método de recolección. Los resultados evidencian una frecuencia del 15% de los participantes que señalaron como regular el clima organizacional, seguido del 14% que lo consideraron como desfavorable. Respecto a la satisfacción laboral del personal de salud se observó que el 44% de los participantes se sintieron insatisfechos, seguido del 35% que se sintieron muy insatisfecho. El autor concluye que la mayoría de los trabajadores de salud no se sintieron cómodos en su clima laboral debido a la Covid-19 (13).

Alvites (2021) en su investigación tuvieron como objetivo *“Definir la satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de clima organizacional”*. La metodología

utilizada en el estudio fue de tipo cuantitativa correlacional no experimental. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran una incidencia del 79% de los participantes que consideraron como regular el clima organizacional, un 59% de los participantes manifestaron como bajo el nivel de satisfacción laboral. Asimismo, se evidenció la asociación significativa entre el clima organización y la satisfacción del personal de salud (r de Pearson= .725; p = .000), en su dimensión supervisión del clima organizacional se encontró asociación con la satisfacción laboral, en cuanto a la dimensión comunicación se encontró asociación significativa con la satisfacción laboral y la dimensiones condiciones laborales de la variable clima organizacional tiene asociación significativa con la satisfacción laboral. El estudio concluye que existe asociación significativa entre ambas variables de estudio (14).

Noriega (2021) en su investigación tuvo como objetivo *“Establecer la asociación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos”*. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo descriptiva correlaciona no experimental. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran una frecuencia del 63% de los participantes que tuvieron una percepción de “mejorar” el clima organizacional, respecto a la satisfacción laboral hubo una incidencia del 62% de los participantes que respondieron ni satisfecho ni insatisfecho. El autor llega a la conclusión de que existe una conexión de relevancia entre el ambiente laboral en la organización y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Spearman de $R = 0.740$ y un valor p de 0.01 (15).

Díaz (2021) En el marco de su investigación, el propósito principal fue "Determinar la relación entre el ambiente laboral en la organización y la satisfacción en el trabajo". Para llevar a cabo el estudio, se empleó una metodología de naturaleza descriptiva y correlacional, con un enfoque cuantitativo. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta. Los resultados del estudio indican una frecuencia del 48% de los participantes que tuvieron una percepción regular del

Clima Laboral y sobre su realización personal (54%), supervisión (45%), comunicación (52%), condiciones laborales (61%) e involucramiento laboral (47%). El autor concluye que existe asociación significativa y débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (16).

Sánchez (2020) en su investigación tuvo como objetivo *“Definir la asociación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de salud”*. El enfoque metodológico adoptado en la investigación se basó en un diseño transversal de tipo descriptivo y correlacional. Se utilizó un cuestionario como método para recolectar datos. Los resultados del estudio indican la existencia de una relación significativa entre el ambiente laboral en la organización y el grado de satisfacción en el trabajo (Pearson=0.347, $p=0.014$, siendo $p<0.05$). Se evidenció una frecuencia del 80% de los participantes que tienen una percepción “por mejorar” el clima organizacional, el 72% de los usuarios internos estuvieron insatisfechos en el clima laboral. El autor concluye que existe una asociación significativa entre el Clima organizacional y el Potencial humano ($p<0,05$) (17).

Risco (2020) en su investigación tuvo como objetivo *“Especificar la asociación entre la satisfacción laboral y el clima en colaboradores de IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”*. La metodología utilizada en el estudio fue de tipo descriptivo correlacional. Se utilizaron encuestas como medio de recopilación de datos, y los resultados revelan que el 76% de los encuestados tuvieron una percepción del ambiente de trabajo calificada como regular respecto a la satisfacción hubo una frecuencia del 69% de los participantes que informaron estar satisfechos. En relación a las dimensiones del clima laboral fueron percibidas como regular, dichas dimensiones fueron: involucramiento laboral, realización personal, comunicación, condición laboral y supervisión, (66%, 73%, 68%, 62% y 69%, respectivamente). El autor llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre el ambiente de trabajo y sus componentes, en relación a la satisfacción laboral de los empleados (18).

Antecedentes internacionales

Carrión; et al. (2022) en su investigación tuvo como objetivo *“Reconocer el factor influyente en el clima laboral de instituciones de salud pública y privadas de Santo Domingo”*. Realizaron el estudio de tipo correlacional cuantitativo. Se empleó una encuesta como método para recopilar datos. Los resultados revelan que el 94% de los participantes evaluaron el ambiente laboral como inadecuado. Cada variable del modelo hipotetizado superó un valor de 0.70, y el coeficiente alfa de Cronbach total alcanzó 0.728. Además, el modelo hipotetizado cumplió con los requisitos de validez convergente y discriminante de las variables. Los autores concluyeron que el miedo al contagio por la covid-19 fue el factor más influyente para la insatisfacción de los usuarios respecto al clima laboral de las instituciones (19).

Bárcenas (2020) en su investigación tuvo como objetivo *“Evaluar el clima organizacional en todos los trabajadores”*. Realizaron el estudio de tipo transversal, descriptivo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados muestran una incidencia del 91% de los participantes que afirmaron que la empresa si se interesa por su bienestar; el 66,7% indicaron que se sienten apoyados por la entidad cuando sus problemas personales repercuten en sus funciones laborales; un 73% de los participantes señalaron que las acciones de la empresa durante la pandemia por Covid-19 son excelentes; un 26,7% respondieron que sienten ansiedad algunas veces durante la jornada laboral debido a la Covid-19; el 42% reportó que algunas veces sienten ansiedad ante la posibilidad de contagio en su centro de trabajo; el 66,7% informaron que siempre se realiza espacios de diálogos entre la empresa y el personal de salud; el 75,6% de los participantes manifiestan que se sienten siempre apoyados por sus compañeros de trabajo. El autor llega a la conclusión de que existe una conexión relevante entre el ambiente laboral en la organización y el personal de salud en el contexto de la pandemia de COVID-19 (20).

Salazar, et al. (2020) en su investigación tuvo como objetivo *“Estudiar la asociación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional del personal que labora en una institución de salud”*. Realizaron el estudio de tipo analítico, transversal. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario. Los resultados muestran una alta frecuencia (56%) de participantes que consideraron al clima organizacional “por mejorar”. De acuerdo a la satisfacción laboral un 40.7% del personal de salud manifestaron sentirse satisfechos, el 46.2% muy satisfechos. Encontrándose una asociación moderada significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$). Los autores llegaron a la conclusión que existe una relación altamente significativa positiva entre la satisfacción laboral y la percepción del clima organizacional (21).

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definiciones de Clima Organizacional

El clima laboral se caracteriza como un conjunto de atributos que pueden ser cuantificados relacionados con el entorno de trabajo que es percibido, ya sea de manera directa o indirecta, por las personas que desempeñan sus labores en dicho ambiente, y que tiene un impacto en su nivel de motivación y en sus comportamientos (22).

El ambiente laboral se manifiesta como la representación subjetiva de la "percepción" que tanto los empleados como los líderes tienen de la organización a la que están afiliados, y esta percepción ejerce una influencia directa en el rendimiento de la organización (23).

El clima organizacional o laboral se refiere a la percepción global y subjetiva que los empleados tienen del entorno en el que trabajan. Esta percepción engloba una variedad de aspectos, como la productividad, la satisfacción, el desempeño, el respaldo, los objetivos, las políticas y el ambiente laboral en general (24).

2.2.1.1 teorías de clima organizacional.

Según García y Zapata, el clima organizacional es “el conjunto de cualidades, atributos o propiedades, relativamente permanentes de un ambiente de trabajo concreto, que son percibidas, sentidas o experimentadas por las personas que componen la organización y que influyen sobre su conducta” (25).

Según Stephen Robbins, el clima organizacional se define como “un ambiente compuesto de las instituciones y fuerzas externas que pueden influir en su desempeño” (26).

Siguiendo la perspectiva de Litwin y Stringer, ellos describen el concepto de ambiente laboral como "un conjunto de características observables del entorno de trabajo", percibidas directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización y que influyen su motivación y comportamiento" (27).

2.2.1.2 Clima Organizacional en la salud

En el ámbito de la salud, cada institución es única y cada grupo de trabajadores desarrolla particularidades específicas. Por consiguiente, en la actualidad, la evaluación del clima organizacional en el contexto de la atención médica se ha convertido en una herramienta estratégica esencial para la mejora constante de la institución. Esto se debe a que, mediante un análisis exhaustivo, es posible identificar factores críticos que contribuyen a mejorar la calidad de vida laboral de los profesionales de la salud, y, como consecuencia, la calidad de los servicios médicos brindados a la población (28).

Los trabajadores de la salud, debido a la complejidad de sus funciones, requieren un ambiente laboral apropiado que les otorgue un sentimiento de valor en sus labores. Diversos estudios han identificado varios factores que contribuyen a la creación de un clima organizacional favorable, lo que a su vez mejora el rendimiento de los profesionales de la salud. Entre estos factores destacan la colaboración en equipo, la atención a las necesidades de los empleados, la

facilitación de las tareas, la comunicación entre colegas, la participación en la toma de decisiones, la relación entre el personal médico y los usuarios, el servicio al cliente externo y la compensación (29).

De este modo, los ambientes laborales poco saludables representan un factor crítico en la generación de diversos resultados relacionados con el trabajo, como la insatisfacción laboral y el agotamiento profesional. En contraste, los profesionales que perciben sus lugares de trabajo como acogedores y colaborativos tienen una mayor probabilidad de demostrar un rendimiento sobresaliente y comportamientos positivos tanto en la atención a los pacientes como en sus interacciones con colegas (30).

El ambiente laboral está vinculado a diversos aspectos del rendimiento organizacional, destacando en particular el rendimiento de los profesionales de la salud. En el contexto hospitalario, el desempeño de estos profesionales se considera esencial para garantizar una atención médica de alta calidad y desempeña un papel crucial en decisiones relacionadas con el personal, como la promoción y la retención (31).

2.2.1.2 Características del Clima Organizacional: (32)

- El término "clima organizacional" hace referencia a las condiciones y particularidades del entorno en el cual los integrantes de una organización desarrollan sus labores profesionales. Estas características pueden ser tanto externas como internas y son percibidas por los miembros de manera directa o indirecta, lo que determina su percepción del clima en la organización. Cada individuo puede tener una percepción distinta del medio en el que se desenvuelve, lo que influye en el clima organizacional.
- El clima organizacional puede experimentar cambios temporales en las actitudes de las personas debido a diversas razones, como la época de cierre

anual, procesos de reducción de personal o incrementos salariales generales, entre otros. Por ejemplo, un aumento en la motivación conlleva a un mejor clima organizacional, ya que los trabajadores se sienten más comprometidos y motivados a realizar sus tareas. Por el contrario, una disminución en la motivación puede provocar un descenso en el clima organizacional, ya sea por frustración o por la insatisfacción de alguna necesidad.

- Estas características del clima organizacional tienden a ser relativamente permanentes en el tiempo y varían entre diferentes organizaciones e incluso dentro de distintas secciones dentro de una misma empresa. Es decir, cada organización tiene su propio clima que la distingue de otras, y dentro de una misma organización, diferentes áreas pueden tener climas distintos.
- El clima organizacional, junto con las estructuras y características propias de la organización y los individuos que la conforman, conforman un sistema interdependiente altamente dinámico. Todas estas variables interactúan entre sí y se influyen mutuamente, creando un entorno laboral único y cambiante.

2.2.1.3 Tipos del Clima organizacional: (33)

- **Autoritario**

El ambiente laboral descrito podría calificarse como autocrático, donde las directivas muestran una falta de confianza en sus empleados y los explotan. Se caracteriza por la aplicación de estrategias que se apoyan en el miedo, la imposición de castigos o amenazas, lo que dificulta el establecimiento de una relación armoniosa entre la dirección y los empleados. En un entorno de este tipo, las decisiones y la comunicación se desarrollan de manera jerárquica, sin considerar la opinión ni las contribuciones de los trabajadores. Este ambiente laboral conlleva a un notable descontento entre los miembros del personal.

- **Paternalista**

Este sistema promueve actitudes hostiles y crea un ambiente de irresponsabilidad con respecto a los objetivos establecidos. Como resultado, se genera una sensación de insatisfacción entre los empleados debido a las condiciones de trabajo y las interacciones dentro de la organización.

- **Consultivo**

En este tipo de clima laboral, se destaca una alta confianza por parte de la dirección hacia los trabajadores, lo que fomenta la delegación de decisiones en los niveles inferiores de la jerarquía. Las relaciones y la comunicación fluyen en una dirección descendente, pero también se promueve una participación frecuente desde los niveles inferiores hacia arriba y entre pares. Esta dinámica crea un ambiente propicio para generar actitudes positivas y alcanzar un nivel de satisfacción moderado en los empleados.

- **Participativo**

En este ambiente laboral, se lleva a cabo una delegación de responsabilidades basada en una confianza sólida y total en los empleados. Es crucial resaltar que los procedimientos para tomar decisiones están incorporados en todos los niveles de la organización, abarcando cada estrato jerárquico.

2.2.1.4 Beneficios de un buen clima organizacional (34).

Un ambiente laboral caracterizado por un clima organizacional positivo proporciona beneficios notables para lograr los objetivos de la organización:

- Un entorno agradable y libre de conflictos promueve la comunicación eficaz y fomenta las relaciones entre los integrantes del equipo de trabajo.
- Un clima relajado y positivo estimula la motivación y el interés por la innovación y la iniciativa.
- La satisfacción laboral se basa en elementos esenciales como la comunicación eficaz, la sensación de formar parte de un grupo y la apreciación o reconocimiento.

- Un buen clima organizacional ayuda a reducir el absentismo laboral.
- Mejora la productividad al optimizar el uso de tiempo y recursos, al mismo tiempo que contribuye al desarrollo personal y profesional de los colaboradores.

Consecuencia de un clima negativo (35)

Una gestión deficiente del ambiente de trabajo puede originar una serie de complicaciones en la organización, que incluyen:

- Disminución de la productividad y de la calidad de los servicios brindados.
- Aumento de quejas y comentarios negativos tanto dentro como fuera de la empresa (rumores y críticas).
- Fomento de la individualidad y la competitividad en lugar de promover el trabajo en equipo.
- Incremento en la rotación del personal y gastos adicionales en contrataciones y capacitaciones para nuevos empleados.
- Pérdida de talento debido al abandono de trabajadores insatisfechos.
- Bajo compromiso y motivación por parte de los empleados, lo que puede afectar su desempeño laboral.
- Problemas de puntualidad y elevado ausentismo en el personal.
- Reducción de la participación, creatividad e innovación en el ámbito laboral.

2.2.1.5 Dimensiones del clima organizacional (36)

Los puntos clave para dimensionar el clima organizacional son los siguientes:

Según Fernández E. (2019) Las dimensiones del Clima Organizacional se dividen en cuatro dimensiones: (37).

Realización Personal: Se entiende como una necesidad que experimenta una persona en un momento dado, y es crucial para comprenderse a sí misma y a los demás. En la actualidad, estas necesidades impulsan a las personas a esforzarse

por satisfacerlas. La motivación no es solo una palabra reconfortante, sino un medio para transmitir confianza y apoyo (37).

En el ámbito laboral, la realización personal se relaciona con factores como el dinero, que va más allá de su valor monetario, ya que también puede proporcionar estatus y prestigio. La estabilidad en el empleo otorga seguridad y autoestima al trabajador, mientras que la oportunidad de ascenso y promoción busca el crecimiento y el reconocimiento social. Las condiciones de trabajo, que incluyen la infraestructura y el horario, son fundamentales para el desempeño laboral(37).

Supervisión: En este aspecto se resalta la capacidad de liderazgo, en donde existen diferentes estilos. El líder autocrático toma todas las decisiones y utiliza el chantaje, mientras que el líder carismático busca la aprobación y puede recurrir al chantaje en ausencia de reconocimiento. El líder participativo impulsa la colaboración y celebra los logros de su equipo, y el líder por asesoría muestra empatía y orienta al personal para mejorar (37).

La comunicación: Se desempeña un papel esencial en las organizaciones, tanto interna como externamente. La comunicación interna involucra la colaboración entre todas las áreas para alcanzar los objetivos organizativos, mientras que la comunicación externa se enfoca en la interacción con el público objetivo (37).

Condiciones laborales: Se relaciona con el desarrollo profesional y el cumplimiento de las tareas, lo que puede generar satisfacción personal y profesional. Eventos laborales incluyen planificación y actividades relacionadas con festivales, fiestas y reuniones, y el desempeño laboral se refiere al comportamiento del trabajador en sus tareas diarias (37).

2.2.2 Definiciones de Satisfacción del usuario interno (38).

Según Sikula (1992 en Morillo, 2006:47), la satisfacción del usuario interno *“es una resultante afectiva del trabajador a la vista de los papeles de trabajo que este*

detenta, resultante final de la interacción dinámica de dos conjuntos de coordenadas llamadas necesidades humanas e incitaciones del empleado”.

Según Spector (1997 en Alas, 2007:29) señaló que *la satisfacción del usuario interno “es una variable actitudinal que puede ser un indicador diagnóstico del grado en que a las personas les gusta su trabajo”.*

Según Blum y Nayles (1995, en Morillo, 2006:47) mencionaron que la satisfacción del usuario interno *“es el resultado de varias actitudes que tiene un empleado hacia su trabajo, los factores conexos y la vida en general”.*

Según Wright y Davis (2003:70) señalaron que la satisfacción del usuario interno *“representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”.*

Según Bracho (1989, en Morillo, 2006:47) indicó que la satisfacción del usuario interno se refiere a *“la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”.*

Según Lee y Chang (2008:733), la satisfacción del usuario interno *“es una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo”.*

Según Koontz y O’Donell (1995, en Morillo, 2006:48) plantean que la satisfacción del usuario interno se refiere al *“bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo”.*

Según Andresen, Domsch y Cascorbi (2007:719) definen la satisfacción del usuario interno como *“un estado emocional placentero o positivo resultante de la*

experiencia misma del trabajo; dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo”.

2.2.2.1 Dimensiones de la Satisfacción

Las dimensiones asumidas en la investigación han sido desarrolladas por Herzberg. (39).

Satisfacción extrínseca: Se encuentra vinculado con la gestión de la organización, las interacciones personales, las políticas, la supervisión, y las condiciones laborales y la remuneración. (39).

Satisfacción intrínseca: Está relacionado a la relación empleado-trabajo, trabajo estimulante, realización, reconocimiento, responsabilidad, utilización de capacidades adquiridas, promoción y tareas recargadas (39).

2.2.2.2 Importancia de la satisfacción del usuario interno: (40).

La satisfacción laboral es un indicador crucial del clima laboral. Realizar mediciones periódicas de esta dimensión y llevar un seguimiento constante ayuda a identificar problemas a tiempo, evitando situaciones que puedan afectar negativamente tanto a los empleados como a la empresa en general. Diversos factores influyen en alcanzar niveles altos de satisfacción laboral, incluyendo la disposición psicológica del trabajador para disfrutar de su trabajo. (40).

Conocer el grado de satisfacción laboral del personal brinda la oportunidad de prevenir y abordar posibles actitudes negativas, fomentar una comunicación más fluida y controlar actitudes defensivas. Por otro lado, la insatisfacción laboral puede llevar al aumento del ausentismo, la rotación de personal y el riesgo de accidentes entre los trabajadores. Por ello, es crucial mantener un ambiente laboral positivo y satisfactorio para promover el bienestar de los empleados y el buen funcionamiento de la empresa. (40).

2.2.2.3 Componentes de la satisfacción del usuario interno: (41).

- Condiciones Físicas y Materiales: Engloba la disponibilidad de una infraestructura y recursos apropiados para el desarrollo de las labores.
- Beneficio Laboral y Remunerativo: Se refiere a las recompensas, incentivos y reconocimiento que reciben los trabajadores por su desempeño.
- Desempeño de Tarea: Hace referencia a la existencia de procesos, protocolos y un ambiente organizado para llevar a cabo las tareas laborales de manera eficiente.
- Desarrollo Personal: Involucra la oferta de capacitación y entrenamiento periódico y relevante para el crecimiento y mejora continua de los empleados.
- Relaciones Sociales: Se relaciona con el sentido de pertenencia al equipo de trabajo y la interacción positiva entre los colaboradores.
- Relación de Autoridad: Indica el nivel de confianza que existe hacia las figuras de autoridad dentro de la organización.
- Políticas Administrativas: Engloba los principios y normativas adecuadas que guían el funcionamiento de la empresa y el trato hacia los empleados.

2.2.3 Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno

El ambiente de trabajo y la satisfacción laboral mantienen una estrecha relación, dado que el primero se basa en la percepción de los empleados sobre su entorno laboral, mientras que la satisfacción laboral se refiere al grado de satisfacción que experimentan en sus funciones laborales. Ambos elementos influyen directamente en el bienestar y el rendimiento de los trabajadores, así como en el funcionamiento global de la organización. (42).

Un clima laboral positivo y una alta satisfacción laboral contribuyen a optimizar la calidad del trabajo y la eficiencia de la organización. Además, un entorno laboral favorable fomenta relaciones laborales más sólidas y una mayor satisfacción entre los empleados con respecto a sus funciones y responsabilidades laborales. Estos

factores influyen directamente en el rendimiento óptimo del personal y en el logro de los objetivos organizacionales (42).

2.2.4 El clima organizacional y satisfacción del usuario interno

En los últimos años, la pandemia de COVID-19 ha generado un efecto sustancial en el bienestar tanto mental como físico de la población. Esto se debe al miedo a la infección, la ansiedad, la depresión, el insomnio, la incertidumbre y el aislamiento social. Los sistemas de atención médica han dado prioridad al cuidado de grupos más susceptibles, como los pacientes infectados, aquellos con condiciones de salud preexistentes y los profesionales de la salud (43).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) resalta que la pandemia de COVID-19 ha tenido un impacto significativo en el ambiente laboral, siendo no solo una amenaza para la salud, sino también con repercusiones sociales y económicas que amenazan el bienestar de un gran número de individuos. En este contexto, los gobiernos desempeñan un papel fundamental en asegurar la protección de los trabajadores, la estabilidad en el empleo y la viabilidad de las empresas (43).

Dentro del ambiente laboral en el sector de la salud, los trabajadores se encuentran en riesgo de exposición al virus SARS-CoV-2, responsable de la COVID-19. La naturaleza de este riesgo puede variar según el grado de exposición, el tipo de contacto y la condición de la persona. Se han identificado diversos niveles de riesgo, que van desde aquellos que tienen una interacción directa con pacientes infectados hasta aquellos que tienen un contacto mínimo con el público (43).

Es fundamental que tanto los sistemas de salud como las organizaciones laborales implementen medidas adecuadas para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores en esta situación de pandemia, y así asegurar un ambiente laboral seguro y propicio para el desarrollo de sus funciones. (43).

Según Holguín (2020), las situaciones vinculadas con la pandemia generan factores de riesgo psicosocial en los trabajadores, donde las relaciones interpersonales entre pacientes y compañeros pueden desencadenar problemas a corto y largo plazo, por ello es necesario implementar mecanismos para mejorar la relación con los clientes y el trabajo en equipo (44).

Según Bárcenas (2020) menciona que el índice que favorece el clima laboral en la pandemia va mejorando a través del tiempo, lo que desemboca en que los trabajadores se sientan más confiados y seguros al momento de realizar sus labores diarias y de interactuar con personas que pueden presentar síntomas relacionadas con el patógeno. Sin embargo, esta situación no implica que la organización no deba reforzar las medidas para proteger a su personal. Por el contrario, los líderes deben implementar de manera continua mecanismos de seguridad (44).

2.3. Formulación de Hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

H1: El clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023.

H0: El clima organizacional no tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. La dimensión realización personal del clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno.
2. La dimensión supervisión del clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno.
3. La dimensión comunicación del clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno.
4. La dimensión condiciones laborales del clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

Hipotético - deductivo debido a que se tuvo en cuenta desde un comienzo hipótesis que se lograron dar con su comprobación (45).

3.2. Enfoque investigativo

La investigación de enfoque cuantitativo se caracteriza por utilizar datos numéricos para examinar, analizar y validar información. Además, se enfoca en definir y establecer la relación entre dos o más variables.

3.3. Tipo de investigación

Intervención Aplicada, puesto que brinda alternativas de solución al problema planteado en dicha institución de estudio (45).

3.4. Diseño de la investigación

La investigación se llevó a cabo de manera observacional, sin intervenir o manipular la variable en estudio. Además, fue de tipo transversal, ya que la información se recopiló en un período específico, y de nivel de alcance correlacional, con el propósito de explorar la relación entre las variables de interés (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios internos: médicos (7), tecnólogos médicos (24), enfermeras (10), psicólogos (9), trabajador social (4), técnicos (34). que laboran en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho, durante el año 2023.

Según fuentes estadísticas del servicio de Recursos Humanos son 88 profesionales de la salud.

Muestra

El estudio toma en cuenta la teoría de Hernández, Fernández y Baptista, donde mencionan que para poblaciones pequeñas es necesario utilizar la muestra denominada censal (47).

Muestreo

Se utilizó un método de muestreo por conveniencia, que es una técnica no probabilística empleada para crear muestras en función de la facilidad de acceso a los datos de investigación (47).

Criterios de inclusión:

- Usuario interno que labora en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho.
- Usuario interno que labora en un tiempo mayor a los tres meses en el área actual.
- Usuario interno que esté en el momento de la aplicación de los cuestionarios.
- Usuario interno que acepte formar parte del estudio.

Criterios de Exclusión:

- Usuario interno que se encuentren en calidad de licencia y/o permiso.
- Usuario interno que llene de forma incompleta los cuestionarios de satisfacción laboral y clima organizacional.

3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definiciones conceptuales	Definiciones operacionales	Dimensión	Indicador	Escalas de medición	Escalas Valorativas
Climas organizacionales	Es la percepción colectiva de los empleados respecto a aspectos como la cultura laboral, las relaciones interpersonales, el liderazgo, la comunicación y las políticas organizacionales (orellana p. 2022).	Se describe como el entorno en el cual el empleado lleva a cabo sus funciones laborales. medibles a través de cuatro dimensiones (relación personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales) con una escala valorativa de inadecuado y adecuado.	Realización personal	1. Centro de trabajo 2. Broma 3. Jefe 4. Innovación 5. Iniciativa 6. Sueldo	Nominal	
			Supervisión	1. Disposición 2. interés 3. Funciones 4. Actividades específicas 5. Evaluación 6. Considerar 7. Funciones 8. Toma de decisiones	Nominal	Inadecuado de 0 a 66 puntos
			Comunicación	1. Sonreír 2. Reconocimiento 3. Flexible 4. Aseo 5. Condiciones adecuadas 6. Aporte 7. Incentivo 8. errores	Nominal	Adecuado de 67 a 132 puntos
			Condiciones laborales	1. compromiso 2. apoyo de servicios 3. ambiente laboral 4. apoyo de compañeros 5. beneficios 6. honradez 7. comunicación 8. progreso 9. mentir 10. buen trato 11. comunicados	Nominal	
Satisfacción del	Es una medida subjetiva que abarca la	Se define como el grado de agrado del trabajador	Intrínseca	1. salario 2. beneficios sociales 3. distribución 4. políticas	Nominal	Insatisfecho de 0 a 32 puntos

usuario interno	percepción del trabajador sobre aspectos laborales y ambiente de trabajo (Blum y Nayles 2006).	respeto al ambiente y condiciones de Trabajo. Medible a través de dos dimensiones (intrínseca y extrínseca) con una escala valorativa de insatisfecho y satisfecho.	Extrínseca	<ol style="list-style-type: none"> 5. relación compañeros 6. relación jefe 7. horario 8. oportunidad 9. supervisión <ol style="list-style-type: none"> 1. relación profesional 2. capacidades 3. remuneración 4. responsabilidad 5. funciones 6. reconocimiento 	Nominal	Satisfecho de 33 a 34 puntos
------------------------	--	---	------------	---	---------	------------------------------

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

El presente estudio utiliza como técnica la encuesta, el cual permite recolectar la información de los usuarios internos que labora en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho.

3.7.2. Descripción del instrumento

El instrumento está conformado por dos cuestionarios: el primero pretende conocer las percepciones del usuario interno, respecto al Clima Organizacional, está conformado por 33 preguntas. El segundo pretende conocer la satisfacción laboral del usuario interno, está conformado por 16 preguntas.

Ficha Técnica 1

Nombre:	Cuestionario de Clima Organizacional
Autor:	Calderón M (2017)
Aplicación:	Individual
Tiempo de duración:	Aproximadamente 10-15 minutos
Dirigido:	Usuarios internos que labora en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación.
Valor:	Preguntas abiertas, cerradas politómicas.
Descripción:	El cuestionario estará conformado por 33 preguntas que permitirán evaluar el clima organizacional en las instituciones de la salud. Para el estudio las dimensiones a considerar serán realización personal (6 preguntas), supervisión (8 preguntas), comunicación (8 preguntas) y condiciones laborales (11 preguntas). Para evaluar las dimensiones, se

empleará la escala de Likert. La evaluación global del instrumento se basa en los siguientes puntajes: inadecuado de 0 a 66 puntos y adecuado de 67 a 132 puntos.

Resultados: Los hallazgos obtenidos en la investigación proporcionarán información sobre el ambiente laboral en las instituciones de salud.

Ficha Técnica 2

Nombre: Cuestionario de Satisfacción Del Usuario Interno

Autor: Zea Y. (2020)

Aplicación: Individual

Tiempo de duración: Aproximadamente 10 minutos

Dirigido: Usuarios internos que laboran en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación.

Valor: Preguntas dicotómicas.

Descripción: El cuestionario estará conformado por 16 preguntas que permitirán evaluar la satisfacción del usuario interno. Para el estudio las dimensiones a considerar serán extrínsecas e intrínsecas. La evaluación global del instrumento se basa en los siguientes puntajes: insatisfecho de 0 a 32 puntos y satisfecho de 33 a 64 puntos.

Resultados: Los resultados obtenidos en el estudio permitirán conocer el nivel de satisfacción de los usuarios internos.

3.7.3. Validación

El instrumento de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral fue validado por los autores Calderón M (2017) y Zea Y. (2020).

Variables	Validez	N de elementos
Clima Organizacional	Perfecta	33
Satisfacción del usuario Interno		16

3.7.4. Confiabilidad

El instrumento de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral fue validado por los autores Calderón M (2017) y Zea Y. (2020).

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima organizacional	0.851	33
Satisfacción del usuario interno	0.913	16

3.8. Procesamiento y análisis de datos

En el estudio se utilizó el programa Microsoft Word el cual permite realizar la redacción del informe final, también se hizo uso del paquete estadístico SPSS en la versión 26, el cual nos permitió elaborar las tablas para la presentación final.

La estadística que se empleó en el estudio fue la descriptiva, donde las variables cualitativas fueron expresadas en frecuencias absolutas y relativas. En el estudio se consideró la estadística inferencial el cual nos permitió estimar parámetros poblacionales a partir de la muestra utilizada, así como realizar el contraste de hipótesis. Se utilizó las pruebas de Chi-cuadrado de Pearson.

3.9. Aspectos éticos

El estudio tuvo en cuenta las normas internacionales y nacionales sobre investigación en humanos. Así como también se contó con la aprobación del comité de ética de la Universidad Wiener. El estudio también cumple con los siguientes principios éticos:

Principio de Autonomía:

Se cumplió con el respeto y cuidado que exige la el establecimiento de salud con respecto a la aplicación de los cuestionarios, puesto que los datos obtenidos solo serán con fines de investigación.

Principio de Justicia:

Se cumplió con la aplicación de los cuestionarios a los usuarios internos, no se cambió los resultados obtenidos en beneficio del estudio, por lo contrario, los datos fueron protegido por el investigador.

Principio de Beneficencia:

El estudio permite continuar mejorando el clima organizacional de la institución y la satisfacción del usuario.

Principio de No Maleficencia:

El estudio que se realiza no presenta riesgos debido a que la información que se recolectó a través de los cuestionarios.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultado

4.1.1. Análisis descriptivos de los resultados

Tabla 1 Datos generales de los usuarios internos del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho

	Datos Generales	Frecuencia	Porcentaje
Edad	20 a 30	49	55.7%
	31 a 40	18	20.5%
	41 a 50	9	10.2%
	> 50	12	13.6%
Sexo	Femenino	56	63.6%
	Masculino	32	36.4%
Condición laboral	Nombrado	24	27.3%
	Contratado	64	72.7%
Tiempo de servicio	Menor a 1 año	10	11.4%
	1 a 5 años	37	42%
	6 a 10 años	31	35.2%
	> 10 años	10	11.4%
Usuarios internos	Médicos	7	8%
	Tecnólogos médicos	24	27.%
	Psicólogos	9	10.2%
	Trabajador social	4	4.5%
	Enfermeras	10	11.4%
	Técnicos	34	38.6%
	Total	88	100%

En la tabla 1 podemos observar los datos generales de los usuarios del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho, donde se encontró que la edad con mayor frecuencia estuvo entre 20 a 30 años (55.7%), el sexo que predominó entre los trabajadores fue el femenino (63.6%), la condición laboral más frecuente fue el contrato (72.7%) el tiempo de servicio más frecuente estuvo comprendido entre 1 a 5 años (42%) y el usuario interno con mayor predominio fue Técnicos (38.6%).

Tabla 2 Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho

Clima organizacional	Satisfacción del usuario	
	Satisfecho	Insatisfecho
Adecuado	58 (70.7%)	24 (29.3%)
Inadecuado	4 (66.7%)	2 (33.3%)
Total	62 (70.5%)	26 (29.5%)

En la tabla 2 Examinamos la correlación entre el ambiente laboral y la satisfacción de los usuarios internos en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena. Encontramos que el 70.7% de los usuarios internos que perciben un clima organizacional adecuado experimentan satisfacción en su trabajo.

Tabla 3 Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho

Clima organizacional	Satisfacción del usuario	
	Satisfecho	Insatisfecho
Realización personal		
Adecuado	45(72.6%)	17(27.4%)
Inadecuado	17 (65.4%)	9(36.4%)
Supervisión		
Adecuado	48(71.6%)	19(28.4%)
Inadecuado	14(66.7%)	7(33.3%)
Comunicación		
Adecuado	44(73.3%)	16(26.7%)
Inadecuado	18(64.3%)	10(35.7%)
Condiciones laborales		
Adecuado	37(74%)	13(26%)
Inadecuado	25(65.8%)	13(34.2%)
Total	62 (70.5%)	26 (29.5%)

En la tabla 3 Analizamos la correlación entre los aspectos que componen el ambiente de trabajo y la satisfacción del usuario interno en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, donde encontramos que el 72.6% de los usuarios internos que estuvieron satisfecho consideraron que la dimensión realización personal de la variable clima organizacional fue adecuado. Por otra parte, el 71.6% de los usuarios internos que estuvieron satisfechos mencionaron que la dimensión supervisión de la variable clima organizacional fue adecuado. Del mismo modo, el 73.3% de los usuarios internos que manifestaron satisfacción laboral percibieron que la dimensión de comunicación del clima organizacional era apropiada. Además, el 74% de los usuarios internos que

estuvieron satisfechos mencionaron que la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional fue adecuado.

4.1.2. Pruebas de hipótesis

Tabla 4 Análisis de las variables clima organizacional y la satisfacción del usuario interno

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,044 ^a	1	,022
Corrección de continuidad ^b	,000	1	1,000
Razón de verosimilitud	,043	1	,014
Asociación lineal por lineal	,044	1	,034
N de casos válidos	88		

En la tabla 3 Se presenta el resultado del análisis de Chi cuadrado en donde se evaluó la correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción del usuario interno. Se obtuvo un valor de $p=0.022$, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica que el clima organizacional está relacionado de manera estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno. En consecuencia, se puede concluir que en este estudio existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno.

Tabla 5 Correlación entre las dimensiones realizaciones personales del clima organizacional y la satisfacción del usuario interno

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,056 ^a	1	,005
Corrección de continuidad ^b	,176	1	,002
Razón de verosimilitud	,448	1	,003
Asociación lineal por lineal	,451	1	,021
N de casos válidos	88		

En la tabla 4 Se presentan los resultados del de Chi cuadrado en donde se evaluó la correlación entre la dimensión de realización personal en el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno. Se obtuvo un valor de $p=0.005$, lo que conlleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica que la dimensión de realización personal en el clima organizacional se relaciona de manera estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno. Por lo tanto, se puede concluir que en este estudio relación significativa entre la dimensión de realización personal en el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno.

Tabla 6 Correlación entre la dimensión supervisión del clima organizacional y la satisfacción del usuario interno

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,0190 ^a	1	,007
Corrección de continuidad ^b	,026	1	,040
Razón de verosimilitud	,187	1	,006
Asociación lineal por lineal	,188	1	,029
N de casos válidos	88		

En la tabla 5 Se presentan los resultados del Chi cuadrado en donde se evaluó la correlación entre la dimensión de supervisión en el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno. Se obtuvo un valor de $p=0.007$, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica que la dimensión de supervisión en el clima organizacional se relaciona de manera estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno. En consecuencia, se puede concluir que en este estudio existe una relación significativa entre la dimensión de supervisión en el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno.

Tabla 7 Correlación entre la dimensión comunicación del clima organizacional y la satisfacción del usuario interno

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,751 ^a	1	,002
Corrección de continuidad ^b	,379	1	,035
Razón de verosimilitud	,714	1	,042
Asociación lineal por lineal	,712	1	,014
N de casos válidos	88		

En la tabla 6 Se presentan los resultados del Chi cuadrado en donde se evaluó la correlación entre la dimensión de comunicación en el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno. Se obtuvo un valor de $p=0.002$, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica que la dimensión de comunicación en el clima organizacional está estadísticamente relacionada de manera significativa con la satisfacción del usuario interno. Por lo tanto, se puede concluir que en este estudio existe relación significativa entre la dimensión de comunicación en el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno.

Tabla 8 Correlación entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional y la satisfacción del usuario interno

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	,699 ^a	1	,009
Corrección de continuidad ^b	,360	1	,006
Razón de verosimilitud	,696	1	,024
Asociación lineal por lineal	,671	1	,036
N de casos válidos	88		

En la tabla 7 Se presentan los resultados del análisis del Chi cuadrado en donde se evaluó la correlación entre la dimensión de condiciones laborales en el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno. Se obtuvo un valor de $p=0.009$, lo que implica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Esto indica que la dimensión de condiciones laborales en el clima organizacional está estadísticamente relacionada de manera significativa con la satisfacción del usuario interno. Por lo tanto, se puede concluir que en este estudio existe relación significativa entre la dimensión de condiciones laborales en el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno.

4.1.3. Discusión de resultados

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno es un tema de gran relevancia en el ámbito empresarial y de gestión de recursos humanos. El clima organizacional se refiere al ambiente laboral y las percepciones que los empleados tienen sobre la organización, incluyendo aspectos como el liderazgo, la comunicación, las políticas y prácticas laborales, entre otros. Por otro lado, la satisfacción del usuario interno se refiere al nivel de satisfacción y bienestar que los empleados experimentan en su lugar de trabajo. En este sentido, se realizó el estudio con el propósito de conocer la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno. Asimismo, los resultados encontrados en el estudio podrán ser comparados con estudios en el ámbito nacional como internacional.

En relación al objetivo general se encontró que el clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa ($p=0.022$) con la satisfacción del usuario interno; por lo tanto, existe relación significativa, resultados semejantes se encontró con el estudio de Ahtty (7) en donde se encontró correlación significativa p valor=0,000 entre el clima organizacional y la satisfacción el usuario interno. Por otra parte, el estudio Correa (8), menciona que la pandemia por Covid-19 afectó de manera significativa el clima organizacional, así como la parte afectiva o empática entre los compañeros de trabajo y/o usuarios internos generando la pérdida de autogestión en el desarrollo de las funciones. Así mismo el estudio de Garzón (9), en sus resultados reportó que existe una relación significativa positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. En otro estudio realizado por Aliaga (11), en sus resultados se encontró relación significativa ($p<0,05$) y correlación moderada entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud. Para Medina; Olaya (12), en su estudio reporta que la mayoría de los trabajadores

de salud no se sintieron satisfechos con el clima laboral debido a la pandemia por la Covid-19. En el estudio de Noriega (14), se encontró una relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral con un valor de Spearman $R = 0,740$ y $P = 0,01$; también coincidimos con el estudio de Risco (17), donde reporta en sus resultados que existe asociación significativa entre el clima laboral y sus dimensiones con la satisfacción laboral de los trabajadores. En ese sentido, la evidencia demuestra que un clima laboral favorable, caracterizado por buenas relaciones entre compañeros, apoyo emocional y condiciones de trabajo satisfactorias, influye positivamente en la satisfacción de los colaboradores. Sin embargo, se destaca el impacto negativo que la pandemia por Covid-19 ha tenido en el clima organizacional, afectando la conexión emocional y generando desafíos en la autogestión laboral.

Con respecto al primer objetivo específico, se encontró los siguientes resultados: la dimensión realización personal de la variable clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno ($p=0.005$); por lo tanto, existe relación significativa, resultados semejantes se encontró en el estudio de Ahtty (7), donde la dimensión realización personal reportó asociación significativa ($p=0.003$) con la satisfacción del usuario interno. Por otra parte, coincidimos con los resultados encontrados en el estudio de Garzón (9), donde la dimensión realización personal presentó relación significativa con el clima organizacional de los usuarios internos. Así mismo, el estudio de Aliaga (11), en sus resultados encontró que el 67% de los usuarios internos estuvieron satisfechos con su realización personal. Por lo tanto, estos hallazgos subrayan la importancia de promover un entorno laboral saludable y brindar apoyo a los trabajadores durante situaciones adversas. Al implementar estrategias para mejorar el clima organizacional, las organizaciones pueden potenciar la satisfacción y el bienestar de su

personal, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la calidad y eficiencia de los servicios que se brindan.

En relación al segundo objetivo específico, se encontró lo siguientes resultados: la dimensión supervisión de la variable clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa ($p=0.007$) con la satisfacción del usuario interno; en ese sentido, diferimos de los resultados de Ahtty (7), debido a que en su estudio no se encontró relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción del personal ($p=0.689$). Por otra parte, coincidimos con los resultados encontrados en el estudio de Garzón (9), donde la dimensión supervisión tuvo relación significativa con el clima organizacional de los usuarios internos. Así mismo, el estudio de Aliaga (11), en sus resultados encontró que el 55% de los usuarios internos estuvieron satisfechos con la supervisión recibida. Para el estudio de Alvites (13), en sus resultados se encontró que la dimensión supervisión del clima organizacional tiene relación significativa con la satisfacción laboral. En ese sentido, los hallazgos demuestran que una supervisión efectiva y favorable, caracterizada por una comunicación clara, apoyo y orientación por parte de los supervisores, influye positivamente en la satisfacción de los usuarios internos.

En cuanto al tercer objetivo específico, se obtuvieron los siguientes resultados: se encontró que la dimensión de comunicación en la variable del clima organizacional está estadísticamente relacionada de manera significativa ($p=0.002$) con la satisfacción del usuario interno. Estos resultados son comparables con los hallazgos del estudio realizado por Garzón (9), Nuestros resultados difieren de los obtenidos en su estudio, ya que no encontramos una asociación significativa entre la dimensión de comunicación y el clima organizacional. Por otro lado, el estudio de Aliaga (11), reveló que el 44% de los usuarios internos estaban satisfechos con la comunicación entre los colaboradores. Sin embargo, nuestras conclusiones

coinciden con el estudio de Alvites (13), que demostró una asociación significativa entre la dimensión de comunicación y la satisfacción laboral. En consecuencia, es fundamental promover una comunicación efectiva en la organización, implementando estrategias que fomenten la interacción, el intercambio de información y la claridad en la comunicación entre los miembros del equipo. De esta manera, se puede mejorar la satisfacción del usuario interno y fortalecer el clima organizacional en beneficio de todas las partes involucradas.

En relación al cuarto objetivo específico, obtuvimos los siguientes resultados: la dimensión de condiciones laborales de la variable clima organizacional mostró una relación estadísticamente significativa ($p=0.009$) con la satisfacción del usuario interno. Estos hallazgos coinciden con un estudio previo realizado por Ahtty (7), donde la dimensión de condiciones laborales también mostró una relación significativa ($p=0.001$) con la satisfacción del personal. Además, el estudio de Aliaga reveló que el 49% de los usuarios internos estaban satisfechos con las condiciones laborales. Estos resultados respaldan la importancia de brindar buenas condiciones laborales para mejorar la satisfacción de los usuarios internos y fortalecer el clima organizacional, se encontró que la dimensiones condiciones laborales de la variable clima organizacional tiene relación significativa con la satisfacción laboral. En ese sentido, estos resultados subrayan la importancia de proporcionar un entorno laboral favorable y propicio, que incluya aspectos como el ambiente físico, la carga de trabajo, el equilibrio entre vida laboral y personal, entre otros factores relevantes. Al brindar condiciones laborales óptimas, se contribuye a mejorar la satisfacción del usuario interno y fortalecer el clima organizacional en general.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. El estudio arroja como conclusión que existe una relación estadísticamente significativa (valor de $p=0.022$) entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena.
2. El estudio revela que la dimensión de realización personal de la variable del clima organizacional presenta una relación estadísticamente significativa (valor de $p=0.005$) con la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena.
3. Se observó que la dimensión de supervisión de la variable relacionada con el clima organizacional muestra una relación estadísticamente significativa (valor de $p=0.007$), con la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena.
4. En este estudio, se encontró que la dimensión de comunicación dentro de la variable relacionada con el clima organizacional presenta una relación estadísticamente significativa ($p=0.002$) con respecto a la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena.
5. El estudio evidencia que la dimensión de condiciones laborales en la variable del clima organizacional muestra una relación significativa ($p=0.009$) con la satisfacción del usuario interno en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena.

5.2. Recomendaciones

1. Es fundamental para el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena fortalecer el clima organizacional, se sugiere implementar estrategias (actividades de confraternidad, paseos y talleres de habilidades blandas) que promuevan un ambiente laboral positivo, fomenten la comunicación efectiva y mejoren las condiciones laborales.
2. Se recomienda prestar especial atención a la dimensión de realización personal dentro del clima organizacional. Esto implica brindar oportunidades de desarrollo profesional, reconocimiento y autonomía a los trabajadores, lo que contribuirá a su satisfacción y compromiso con la organización.
3. La dimensión de supervisión también juega un papel importante en la satisfacción del usuario interno. Por lo tanto, se sugiere capacitar a los supervisores y líderes del hospital en habilidades de liderazgo efectivas, promoviendo un estilo de supervisión participativo y brindando retroalimentación constructiva a los colaboradores.
4. La comunicación interna es una dimensión clave en el clima organizacional y su relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario interno respalda la importancia de promover una comunicación abierta, transparente y fluida en el hospital. Se sugiere implementar canales de comunicación efectivos, como reuniones periódicas, boletines informativos y plataformas digitales, para facilitar la transmisión de información y fomentar la participación activa de los colaboradores.
5. La mejora de las condiciones laborales también se identificó como un factor relevante para la satisfacción del usuario interno. En este sentido, se recomienda evaluar y mejorar aspectos como la carga de trabajo, la seguridad laboral y el equilibrio entre vida laboral y personal.

6. Se recomienda en líneas generales el uso de un solo grupo poblacional para disminuir el sesgo en futuras investigaciones.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Ginebra: 2022. [Citado el 02 de enero de 2023]. Disponible: <https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>
2. Castro A, Villena A. Pandemia de COVID-19 y sus efectos en la salud pública. Rev. Acta Med. Perú. 2021; 38(3): 161-162. Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1728-59172021000300161&script=sci_arttext
3. Fundación Iberoamericana de Seguridad y Salud Ocupacional. [Internet]. Chile: 2020. [Citado el 02 de enero del 2023]. Disponible: <http://www.fiso-web.org/>
4. Organización Internacional del Trabajo. [Internet]. Ginebra: 2020. [citado el 02 de enero de 2023]. Disponible: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/documents/briefingnote/wcms_739158.pdf
5. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. [Internet]. Ecuador: 2022. [Citado el 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://www.iess.gob.ec/es/seguro-riesgos-de-trabajo>

6. Boada N. Satisfacción Laboral y su relación con el Desempeño Laboral de Trabajadores. [Tesis]. Repositorio de la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú. 2019. Disponible http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_BoadaLlerena.pdf
7. Risco J. Especificar la asociación entre la satisfacción laboral y el clima en colaboradores de IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2020. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47709>
8. Ahtty C. Definir el grado satisfacción laboral y bienestar de los usuarios internos del área de cirugía COVID-19. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2020. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91950/Ahtty_DCC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Correa A. Estudiar las consecuencias de la Pandemia por Covid-19 en el Clima organizacional. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Tecnológica. Perú. 2022. Disponible: <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.675>
10. Garzón R. Definir la asociación entre la satisfacción a la Inducción Laboral y Gestión Hospitalaria en usuarios internos durante la Covid-19. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2022. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77588>
11. Carrasco O, Castillo E, Salas R, Reyes C. Definir la asociación entre estresor laboral y satisfacción del personal de salud durante la pandemia por COVID-19. Rev. Cub. [Internet]. 2022; 38. Disponible: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4398>

12. Aliaga M. Establecer la asociación entre satisfacción laboral y el clima organizacional durante la COVID-19 en el Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2021. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75358>
13. Medina E; Olaya K. Indicar la asociación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y del clima organizacional en el servicio Covid19 del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional del Callao. Perú. 2021. Disponible: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/6144>
14. Alvites A. Definir la satisfacción laboral del personal de salud y el nivel de clima organizacional durante la pandemia por Covid-19 en el servicio de emergencias Hospital Las Mercedes. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de Chiclayo. Perú. 2021. Disponible: <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/1621>
15. Noriega C. Establecer la asociación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en la Unidad de Cuidados Intensivos durante la pandemia por Covid19. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2021. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81752>
16. Díaz G. Establecer la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral durante la pandemia por COVID-19. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2021. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75890>
17. Sánchez C. Definir la asociación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de salud durante la pandemia de la Covid-19. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2020.

Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51227>

18. Risco J. Especificar la asociación entre la satisfacción laboral y el clima en colaboradores de IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2020. Disponible: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47709>
19. Carrión N, Castelo W, Alcívar M, Quiñonez L, Llambo H. Reconocer el factor influyente en el clima laboral de instituciones de salud pública y privadas de Santo Domingo. Rev. Inf. Cient. [Internet]. 2022; 101(1). Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1028-99332022000100009
20. Bárcenas I. Evaluar el clima organizacional en todos los trabajadores durante la Covid-19. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de Córdoba. Colombia. 2020. Disponible: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3759/BarcenasIsela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
21. Salazar E, Fernández A, Santes M, Fernández H, Zepeta D. Estudiar la asociación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional del personal que labora en una institución de salud. Rev. Enfer. Univ. [Internet]. 2020; 17(3). Disponible: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
22. Orellana P. Clima Organizacional. [Internet] Perú: 2022 [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>

23. Clima organizacional. [Internet] Perú: 2022 [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://www.significados.com/clima-organizacional/>
24. Bizneo. Clima organizacional. [Internet] España: 2022 [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://www.bizneo.com/blog/clima-organizacional/>
25. García M. Clima organizacional y su diagnóstico. Rev. Cient. [Internet] 2019; 42: 43-61. Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>
26. Cabrera G. Clima organizacional. [Internet] Chile: 2020 [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADBD0000644/C1.pdf>
27. Contreras B. Una herramienta para medir clima organizacional. [Internet]. 2020 [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://repositorio.uc.cl/xmlui/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
28. Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. [Internet] México: 2018 [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf
29. Romero M. Compromiso Organizacional en el Personal Nombrado y Contratado. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2018. Disponible: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14391/Romero_FMY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Montoya J. Clima organizacional percibido por el empleado en la Cámara de Comercio. [Internet] [Para optar al título de Ingeniero Industrial]. [España - Madrid]: Universidad Tecnológica De Pereira; 2014 [citado 13 de setiembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2iM6SAY>.
31. Bernal I. Clima organizacional. Rev. Journal. [Internet] 2018; 31(134):8-19. Disponible: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>
32. Características del clima organizacional. [Internet] México: 2022 [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://es.scribd.com/doc/95073629/Caracteristicas-del-Clima-Organizacional#>
33. Grupo IPS. Tipos de clima organizacional. [Internet] México: 2020 [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://www.ips.com.mx/blog/cuales-son-los-tipos-de-clima-organizacional>
34. Fernández E. El clima organizacional y su relación con el desempeño Laboral. [Tesis] Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. Perú. 2019. Disponible: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fern%C3%A1ndez%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
35. Charaja Y. Satisfacción laboral. Rev. Scielo [Internet] 2018; 5(1). Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001

36. Pere J. Teoría de Herzberg. [Internet] México: 2018. [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://www.aiteco.com/teoria-de-los-dos-factores/>
37. Fernández E. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Rev. Lasallista Investig. [Internet]. 15(1): 90-101. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492018000100090&lng=en.
38. Aguilar N. Importancia de la satisfacción laboral. [Internet] México: 2018. [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia de la satisfaccion laboral investigacion ocubre 2010x.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no69/38-importancia%20de%20la%20satisfaccion%20laboral%20investigacion%20ocubre%202010x.pdf)
39. Castillo F. Satisfacción laboral en los profesionales de enfermería. [Internet] [Tesis para optar el título de licenciada en enfermería]. [Lima – Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016 [citado 14 de setiembre de 2018]. Disponible en: <http://bit.ly/2AHGyA1>
40. Morales G. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. [Internet] Colombia: 2017. [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6849/1/DDEPDH101.pdf>
41. Robles C, Alviter L, Martínez E. Clima organizacional en trabajadores mexicanos en el contexto del Covid-19. [Internet] México: 2020. [consultado 02 de enero del 2023]. Disponible: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35180/37210>
42. Gutiérrez P. Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa. [Tesis] Universidad Privada del Norte.

2022. Disponible:
https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23028/Guti%C3%A9rrez%20Cabanillas%2C%20Patricia-Huaman%20Calderon%2C%20Jose%20Feliciano_Tesis.pdf?sequence=14&isAllowed=y

43. Mondragón I. Nivel de Satisfacción y Desempeño Laboral de los Trabajadores Administrativos. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2018. Disponible:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/30803/Mondrag%C3%B3n_DIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

44. Holguín C. Satisfacción laboral del personal y clima organizacional. Rev. Horiz. Med. [Internet]; 20(2): e1238. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2020000200009&lng=es.

45. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2017) Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill.

46. Vásquez W. Metodología de la Investigación. [Internet]. Perú. 2020 [Revisado el 01 de setiembre del 2021] [139]. Disponible:
<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>

47. Gómez G. Metodología de la investigación. [Internet]. Argentina. 2018 [Revisado el 1 de setiembre del 2021] Disponible:
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Anexo 1: Instrumento

Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?</p> <p>Específicos</p> <p>1. ¿Cómo la dimensión realización personal del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno en el</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno.</p> <p>Específicos</p> <p>1. Identificar como la dimensión realización personal del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno.</p>	<p>General</p> <p>H1: El clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023.</p> <p>H0: El clima organizacional no tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y</p>	<p>Variable 1</p> <p>Clima organizacional</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del usuario interno</p>	<p>Saludable</p> <p>Por mejorar</p> <p>No saludable</p> <p>Muy satisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Muy insatisfecho</p>	<p>Diseño: Observacional transversal correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Población</p> <p>Está conformada por los usuarios internos que laboran en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho, durante el año 2023. Según fuentes estadísticas del servicio de</p>

<p>servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?</p> <p>2. ¿Cómo la dimensión de supervisión del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?</p> <p>3. ¿Cómo la dimensión de comunicación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y</p>	<p>2. Identificar como la dimensión de supervisión del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>3. Identificar como la dimensión de comunicación del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>4. Identificar como la dimensión de condiciones laborales del clima organizacional</p>	<p>rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023.</p> <p>Específica</p> <p>1. La dimensión de realización personal del clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>2. La dimensión de supervisión del clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno.</p>		<p>Recursos Humanos son 88 profesionales de la salud.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra fue de tipo censal.</p> <p>Muestreo</p> <p>Fue por conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio</p> <p>Instrumento</p> <p>02 cuestionarios</p>
--	--	---	--	--

<p>rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?</p> <p>4. ¿Cómo la dimensión condiciones laborales del clima organizacional se relaciona con la satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2023?</p>	<p>se relaciona con la satisfacción del usuario interno.</p>	<p>3. La dimensión comunicación del clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno.</p> <p>4. La dimensión condiciones laborales del clima organizacional tiene relación estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario interno.</p>			
--	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumento

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuestionario tiene como objetivo realizar la medición del estudio del Clima Organizacional.

Tener presente que la opinión de Ud. permitirá mejorar el clima de su organización de salud.

Considerar:

- El cuestionario es confidencial y anónimo.
- Es muy importante que responda de manera transparente y sincera.
- Enfóquese en los últimos tres meses de trabajo.
- Llenar el cuestionario con lapicero.
- Marcar una sola opción por cada uno de las preguntas.
- Verifique haber respondido todas las preguntas.
- Marcar con X la respuesta de cada pregunta.
- La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional.

1. Código del cuestionario:.....

2. Edad:.....

3. Sexo:

(1) Femenino (2) masculino

4. Condición: (1) Nombrado (2) Contratado

5. Tiempo trabajando en la institución:.....

(1) Menor a 1 año (2) Entre 2 a 5 años (3) Entre 6 a 10 años (4) Mayor 10 años

ITEMS	Nunca	A veces	Frecuente mente	Siempre
Realización personal				
Mi centro de trabajo me brinda la oportunidad de desempeñar lo que mejor sé hacer	1	2	3	4
Me río de alguna broma	1	2	3	4
Mi jefe intenta obtener datos antes de tomar una decisión	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestro centro de trabajo	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo tienen iniciativas para solucionar problemas	1	2	3	4
Mi sueldo es adecuado respecto al trabajo que desempeño	1	2	3	4
Supervisión				
Mi jefe tiene la disposición cuando se le necesita	1	2	3	4
Mi jefe se interesa por generar un clima laboral ameno	1	2	3	4
Las funciones que realizo me salen bien	1	2	3	4
Conozco las actividades específicas que debo desempeñar en mi centro de trabajo	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado de manera adecuada	1	2	3	4
Es fácil para mis colegas que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
Las funciones que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
En mi centro de trabajo participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Comunicación				
Me encuentro sonriente en mi área de trabajo	1	2	3	4
Las recompensas y reconocimientos se brindan de	1	2	3	4

manera justa				
Mi centro de trabajo es flexible y se adapta adecuadamente a los cambios	1	2	3	4
El aseo de los ambientes es adecuado	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi centro de trabajo	1	2	3	4
Mi aporte posee un rol importante en el éxito de mi centro de trabajo	1	2	3	4
Existen incentivos laborales	1	2	3	4
Cometo errores	1	2	3	4
Condiciones laborales				
Estoy comprometido con mi institución de salud	1	2	3	4
Los otros servicios me apoyan cuando lo requiero	1	2	3	4
Por lo general me encuentro satisfecho con mi ambiente laboral	1	2	3	4
Puedo contar con el apoyo de mis colegas cuando los necesito	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe mantiene comunicación con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
Me interesa el progreso de mi institución de salud	1	2	3	4
He mentido	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi centro de trabajo	1	2	3	4
Estoy atenta a los comunicados que emiten mi jefe	1	2	3	4

Puntaje:

Inadecuado de 0 a 66 puntos

Adecuado de 67 a 132 puntos

Anexo 2: Instrumento

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO

Marcar con una "X" el casillero que crea conveniente, de acuerdo a la escala.

N°	DESCRIPCION ¿Qué satisfacción tiene con?	Muy Satisf echo	Satisf echo	Insati sfech	Muy insati sfech
Satisfacción extrínseca					
1	Salario				
2	Beneficio social				
3	Distribuciones físicas del ambiente del trabajo				
4	Políticas de la institución				
5	La relación con sus compañeros				
6	La relación con el jefe				
7	Horario de trabajo				
8	Oportunidad de ascenso				
9	Supervisión recibida				
Satisfacción intrínseca					
10	Realización profesional				
12	Uso de capacidades adquiridas				
13	Remuneración por horas de trabajo extra				
14	Responsabilidad asignada				
15	Funciones recargadas				
16	Reconocimiento profesional				

Puntaje:

Insatisfecho de 0 a 32 puntos

Satisfecho de 33 a 64 puntos

Anexo 3: Validez del instrumento

El instrumento de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral fue validado por los autores Calderón M (2017) y Zea Y. (2020).

Variables	Validez	N de elementos
Clima Organizacional	Perfecta	33
Satisfacción del usuario Interno		16

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

El instrumento de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral fue validado por los autores Calderón M (2017) y Zea Y. (2020).

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Clima organizacional	0.851	33
Satisfacción del usuario interno	0.913	16

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 09 de abril de 2023

Investigador(a)
Elia Marina Fernandez Donayre
Exp. N°: 0366-2023

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Relación entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno durante la pandemia covid-19, Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2022” Versión 01 con fecha 03/12/2022.**
- Formulario de Consentimiento Informado Versión **01** con fecha **03/12/2022.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Elia Marina Fernandez Donayre y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,



Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI-UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Título de proyecto de investigación : Relación entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2023

Investigadores

: ELIA MARINA FERNANDEZ DONAYRE

Institución(es)

: Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Relación entre clima organizacional y satisfacción del usuario interno en el servicio medicina física y rehabilitación del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2023”. de fecha 23/02/2023 y versión.001. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener(UPNW).

I. INFORMACIÓN

Propósito del estudio: El propósito de este estudio es conocer la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno. Su ejecución es relevante desde el punto de vista teórico dado que la satisfacción laboral es un tema de abordaje fundamental en el área de los recursos humanos en salud, además que brinda un predictor importante de la calidad y eficiencia de los sistemas de salud.

Duración del estudio (meses): 1 mes

N° esperado de participantes: 88

Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

Se le aplicará dos cuestionarios uno relacionado al tiempo de espera que contiene 17 preguntas y el cuestionario de Satisfacción usuario interno que contiene 16 preguntas. La encuesta puede demorar unos 30 minutos. Los resultados de los cuestionarios se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos: En el presente estudio no existirán riesgos de violar la privacidad de los participantes ya que la encuesta es anónima, y solo se utilizarán datos generales con fines de estudio. Además, la información será almacenada y no se proporcionará los datos obtenidos de los participantes.

Beneficios: En el presente estudio los beneficios que pueden tener los participantes es que van a ser analizados, podrán dar luces de la satisfacción del usuario interno, de esta manera se podrá fortalecer las debilidades que se puedan hallar con relación Clima Organizacional. Además, se podrá crear estrategias para corregir y mejorar los procesos de atención logrando de esta manera que el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho sea un referente para otros establecimientos de salud.

Costos e incentivos: Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad: Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

Derechos del paciente: La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

Preguntas/Contacto: Puede comunicarse con el Investigador Principal (*ELIA MARINA FERNANDEZ DONAYRE*, 956396460 y *e.liah@hotmail.com*).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** comité.etica@uwiener.edu.pe

II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

(Firma)
Nombre **participante:**

DNI:
Fecha: (/ / 2023)

(Firma)
Nombre **investigador:** ELIA MARINA
FERNANDEZ DONAYRE
DNI: 70472985
Fecha: (/ / 2023)

(Firma)

Nombre testigo o representante legal:
DNI:
Fecha: (dd/mm/aaaa)

Nota: La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Ayacucho 27 de junio del 2023

CARTA N° 013- 2023- HRA "MAMLL" A-DE/UDIC

Señoras

Dra. Marina Cucchi Acuña

Jefe del Servicio de Medicina Física y Rehabilitación

Dra. Betzabe Quispe Camacho

Jefe Servicio de Consultorios Externos

CIUDAD.

ASUNTO: AUTORIZA DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN.

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente y a la vez comunicar que la Unidad de Docencia e Investigación del Hospital Regional "Miguel Ángel Mariscal Llerena" de Ayacucho, **AUTORIZA** la realización de la investigación titulada: "**RELACIÓN ENTRE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 HOSPITAL MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA AYACUCHO, 2023**", a desarrollarse por ELIA MARINA FERNÁNDEZ DONAYRE, estudiante del posgrado de la Universidad Norbert Wiener; Para lo cual la responsable del estudio deberá coordinar con las jefaturas correspondientes la realización de las encuestas que le permita recolectar los datos que resulten necesarios para la investigación. Del mismo modo deberá portar en todo momento la presente autorización y el fotocheck de tesista.

La presente autorización tiene una vigencia calendario de 01 mes a partir de la fecha. consideración y estima.

Atentamente

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 11% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	2%
3	uwiener on 2023-03-29 Submitted works	2%
4	hdl.handle.net Internet	2%
5	Universidad Wiener on 2023-11-20 Submitted works	<1%
6	revistas.ecotec.edu.ec Internet	<1%
7	repositorio.unsch.edu.pe Internet	<1%
8	repositorio.unheval.edu.pe Internet	<1%