



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL RELACIONADO A SATISFACCION  
LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIAS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA  
LUZMILA II, COMAS, 2022”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
ESPECIALISTA EN CUIDADO ENFERMERO EN EMERGENCIAS  
Y DESASTRES**

**AUTORA:**

**LIC. RECALDE LÓPEZ, ROSWY ELIZABETH**

**ASESORA:**

**MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARIA**

**CODIGO ORCID:0000-0001-9286-4225**

**LIMA – PERÚ**

**2022**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL RELACIONADO A SATISFACCIÓN  
LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL SERVICIO DE  
EMERGENCIAS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II,  
COMAS, 2022”**

### **Dedicatoria**

Mi Mamá Chela en él cielo, que siempre creyó en mí y me sigue acompañando en cada paso que doy, por ser fuente de mi inspiración y superación.

Para mi padre que me ilumina desde el cielo y me brinda la fortaleza para luchar ante las adversidades.

A mi madre por su fortaleza y dedicación. Mi ejemplo a seguir y digna de admirar.

Para mi esposo por su apoyo y comprensión, cuando el trabajo y los estudios ocupaban mi tiempo.

### **Agradecimiento**

Universidad Norbert Wiener, por brindarme el conocimiento y su dedicación que han regido que hoy los pongo en práctica.

**ASESORA:**

**MG. ROSA MARIA PRETELL AGUILAR**

**JURADOS:**

**Presidente:**

**Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña**

**Secretario:**

**Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera**

**Vocal:**

**Mg. Yurik Suarez Valderrama**

## INDICE

<b>1. EL PROBLEMA.....</b>	
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Formulación del problema.....	13
1.2.1 Problema general.....	13
1.2.2 Problemas específicos .....	13
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivo general.....	14
1.3.2 Objetivos específicos .....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	15
1.4.1 Teórica .....	15
1.4.2 Metodológica .....	16
1.4.3 Práctica .....	16
1.5 Delimitación de la investigación .....	16
1.5.1 Temporal .....	16
1.5.2 Espacial .....	17
1.5.3 Recursos .....	17
<b>2. MARCO TEORICO.....</b>	
2.1 Antecedentes .....	18
2.2 Bases teóricas .....	20
2.3 Formulación de hipótesis .....	28
2.3.1 Hipótesis general .....	28
2.3.2 Hipótesis específicas .....	29

<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>.....</b>
3.1 Método de la investigación .....	31
3.2 Enfoque de la investigación .....	31
3.3 Tipo de la investigación .....	31
3.4 Diseño de la investigación .....	31
3.5 Población, muestra y muestreo .....	32
3.6 Variables y operacionalización .....	33
3.7 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos .....	36
3.7.1 Técnica .....	36
3.7.2 Descripción de instrumentos .....	36
3.7.3 Validación .....	37
3.7.4 Confiabilidad .....	38
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos .....	38
3.9 Aspectos éticos .....	39
<b>4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....</b>	<b>.....</b>
4.1 Cronograma de actividades .....	41
4.2 Presupuesto .....	42
<b>5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>43</b>
ANEXOS .....	53
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	54
Anexo 2: Instrumentos de investigación .....	56
Anexo 3: Cuestionario de satisfacción.....	61
Anexo 4: Consentimiento informado .....	63

## **RESUMEN**

Objetivo: “Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal de salud”. El estudio usará un método cuantitativo, descriptivo, con un diseño correlacional y de corte transversal. La muestra estará conformada por 50 trabajadores de la salud. El estudio usará para ambas variables la técnica de la encuesta y el instrumento un cuestionario. Para medir la variable “Clima organizacional”, se aplicará el cuestionario del autor adaptado por Acosta en el 2017, con un valor de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.90. Para la variable “Satisfacción del usuario” se medirá a través del inventario de satisfacción laboral adaptado por Ruiz en 2019, con un valor de confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.95. El procesamiento de análisis se ejecutará en dos procesos de análisis, un descriptivo representado por tablas, gráficos y un análisis inferencial mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman para la comprobación de hipótesis.

**Palabras claves:** “Clima Organizacional”, “Satisfacción Laboral”, “Personal de salud”.

## **ABSTRACT**

Objective: "Determine the relation between the work environment and job satisfaction in health personnel." The study will use a quantitative, descriptive method, with a correlational and cross-sectional design. The population and sample will be made up of 50 health workers. The study will use for both variables the technique of the survey and the instrument a questionnaire. To measure the variable "Organizational climate", the author's questionnaire adapted by Acosta in 2017 will be applied, with a reliability value of Cronbach's Alpha of 0.90. For the variable "User satisfaction" it will be measured through the job satisfaction inventory adapted by Ruiz in 2019, with a reliability value of Cronbach's Alpha of 0.95. The analysis Two analysis processes will be executed, a descriptive one represented by tables, graphs and an inferential analysis by applying the Spearman's Rho test for hypothesis testing.

**Keywords:** "Organizational Climate", "Job Satisfaction", "Health Personnel".

## **1. EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

Los lineamientos internacionales hacen referente a la obligación de evaluar las deficiencias existentes en los Sistemas de salud en las organizaciones de la salud, por representar una oportunidad para mejorar las gestiones de los servicios (1). El Instituto Nacional de Salud (INS), menciona que actualmente los Sistemas Sanitarios tanto públicas como privadas tienen un claro interés en mantener un clima organizacional favorable para los trabajadores que la integran ya que representa una antesala en mantener la satisfacción y el bienestar, que promueven el cumplimiento de los objetivos institucionales (2).

Por lo tanto, el clima organizacional es definido al conjunto de características (capacitaciones, relaciones laborales, políticas organizacionales, procedimientos, ambientes, etc.) que integran las Instituciones y que están pueden repercutir en el comportamiento y las motivaciones del trabajador dentro de los Sistemas de trabajo y el desempeño laboral (3). Así mismo su vínculo con la SL, por ser componente de medición de la respuesta emocional frente a la actividad y ambiente en el que se trabaja elementos importantes para medir el desempeño, cumplimiento y crecimiento del trabajador en las instituciones (4)

Estudios internacionales refieren la necesidad de mejorar Los estándares de calidad de los servicios en las instituciones con el objetivo de crear ambientes laborales favorables para su adecuado desempeño (5). Esta afirmación se respalda por el estudio de American Nurses Association en Estados Unidos que el clima organizacional desfavorable una de las primeras disconformidades que tienen el personal de salud,

debido a falta de reconocimiento 56%, interacción 46%, falta de oportunidades 67%, que se vinculan a niveles inadecuadas de satisfacción del personal de enfermería en un 55% (6)

También un estudio en el 2016 realizado en España los profesionales de salud perciben que el 75% tiene un inadecuado clima organizacional y un 71% baja satisfacción laboral. Así mismo el estudio de la cultura organizacional en los grupos sanitarios ha permitido resolver problemas en las deficiencias de la productividad., mejorando los estándares de calidad de los servicios (7)

Para Latinoamérica, los trabajadores de la salud muestran características deficientes y su necesidad de ser evaluadas. Un estudio en Chile en 2 hospitales públicos, obtienen que el 85% del personal de salud perciben la falta de equipos 45%, distribución del personal 35% y materiales 55%, siendo indicadores de un clima organizacional deficiente, que han llevado a que un 65% de insatisfacción laboral que trajo como consecuencia un bajo desempeño en un 55%, Inestabilidad laboral 35%, poca iniciativa participativa 25%, inadecuado comunicación y desarrollo 45% (8).

Para México en el 2016 un estudio realizado en hospitales públicos el 86% tiene baja satisfacción inadecuado y está condicionada con el inadecuado clima organizacional, que llevaron a insatisfacción de vida laboral en un 75%. La necesidad de mejorar el clima organizacional para favorecer el desarrollo de la autoeficacia en el trabajador y la calidad de servicios son importantes en un ambiente laboral (9)

Para el Perú a través de un informe del Ministerio de Salud (MINSA) refiere que los establecimientos de Salud públicas el problema del clima organizacional CO y SL sigue siendo un problema referido por los profesionales de salud (médicos, enfermeras)

teniendo como problemáticas el 60% en supervisión, 66% ambiente físico, 47% prestaciones, 53% participación 47% producción (10).

Por lo tanto, es evidente que la problemática presentada anteriormente que tienen las instituciones de Salud, puede traer consecuencias sobre el rendimiento laboral y la salud mental, es así que se plantea las siguientes interrogantes.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿Cómo se relaciona la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

¿Cómo se relaciona la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

¿Cómo se relaciona la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

¿Cómo se relaciona el riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

¿Cómo se relaciona el calor del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

¿Cómo se relaciona el estándar de desempeño del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

¿Cómo se relaciona el apoyo del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

¿Cómo se relaciona el conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

¿Cómo se relaciona la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?

### **1.3. Objetivo de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

Identificar la relación que existe entre clima organizacional según dimensión estructura y la satisfacción laboral en el personal de salud

Identificar la relación que existe entre clima organizacional según dimensión responsabilidad y la satisfacción laboral en el personal de salud

Identificar la relación que existe entre clima organizacional según dimensión recompensa y la satisfacción laboral en el personal de salud

Identificar la relación que existe entre clima organizacional según dimensión riesgo y la satisfacción laboral en el personal de salud

Identificar la relación que existe entre clima organizacional según dimensión calor y la satisfacción laboral en el personal de salud

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional según dimensión estándar de desempeño y la satisfacción laboral en el personal de salud.

Identificar la relación que existe entre clima organizacional según dimensión apoyo y la satisfacción laboral en el personal de salud

Identificar la relación que existe entre clima organizacional según dimensión conflicto y la satisfacción laboral en el personal de salud

Identificar la relación que existe clima organizacional según dimensión identidad y la satisfacción laboral en el personal de salud

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1 Teórica**

El estudio se respalda bajo el modelo de dos teorías. El Primero estará respaldado por la teoría de la gestión Litwin y Stinger por la exploración de las características de los sistemas laborales midiendo la estructura, responsabilidad, riesgo, conflicto, recompensa,

apoyo, identidad, estándares de desempeño y el calor que se encuentran dentro de las organizaciones.

La segunda Teoría propuesta por Locke que permite evaluar el efecto de los trabajadores de manera subjetiva basados en las condiciones en las que trabajan entre ellas la supervisión, ambiente, prestaciones, participación y la producción, por lo tanto, ambas teorías permitirán brindar el conocimiento y la guía para una adecuada ejecución del estudio en la población determinada.

#### **1.4.2. Metodológica**

El estudio permitirá ser una fuente de antecedentes por su contenido teórico y el uso de instrumentos validados que se usarán para medir las variables. Así mismo permitirá crear un camino de estudios con una línea en la gestión de los servicios que serán usadas por los profesionales de enfermería y así promover estrategias y mejorar los estándares de calidad de los sistemas de salud.

#### **1.4.3. Práctica**

Beneficiará a los trabajadores que integran los establecimientos de Salud porque los resultados obtenidos ayudarán a los directivos y jefes de la institución en sustentar la creación y mejorar las estrategias en los ambientes, responsabilidad, identidad, estructura que promueven un adecuado desempeño y el bienestar laboral, y una imagen institucional con estándares de calidad óptimos. Así mismo beneficiará a los usuarios debido a que serán atendidos en instituciones con profesionales comprometidos en sus funciones y que brinden una atención de acuerdo a las demandas y necesidades que se requieran.

## **1.5. Delimitaciones de la investigación**

### **1.5.1. Temporal**

El estudio se viene aplicando desde mayo del 2021 hasta julio del 2022, la recolección de los datos será junio del 2022.

### **1.5.2. Espacial**

El estudio se realizará en el C.M.I Santa Luzmila II – Ministerio de Salud, nivel 1-IV, perteneciente a la Dirección de Salud Lima Norte, ubicado en el distrito de Comas, provincia Lima, en la calle Av. 22 de agosto s/n.

### **1.5.3. Recursos**

**Recursos humanos:** Asesor/ estadísticos / digitador.

**Recursos materiales:** Laptop / USB / hojas / fotocopias / materiales de escritorio.

**Recursos técnicos:** Internet / energía eléctrica.

**Recursos financieros:** Recursos propios.

## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Zapata (11) en el año 2021, en Ciudad, México con el objetivo de “Identificar la relación CO y la SL en profesionales de Enfermería”. El estudio tiene un diseño descriptivo correlacional. Participaron en el estudio por 170 trabajadores de salud. En la recolección de datos usaron los instrumentos (EDCO) y “Satisfacción laboral” de Melia y Peiro. Los resultados presentados describen que existe relación entre ambas variables, con un valor ( $p < 0,001$ ) y para las dimensiones; identidad y apoyo con un valor ( $p < 0,001$ ). Concluye que, si mejoran el clima organizacional en los trabajadores, existirá mejores niveles de satisfacción.

Al respecto Medina (12) en el año 2020, en Bolivia desarrollaron el objetivo “Identificar el Desempeño y satisfacción laboral en enfermeros” El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, correlacional. Participaron en la muestra 500 trabajadores de la salud. Recolectaron información para ambas variables a través del instrumento de. El instrumento Chiang et al. Los resultados reportaron que existe relación estadísticamente significativa con un valor ( $p < 0,001$ ). Concluyeron que a niveles alto de satisfacción laboral mejores niveles de desempeño en el trabajo.

Pero para Pedraza (13) en el año 2018, en ciudad de México su estudio desarrollo el objetivo “Analizar la relación entre el Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de la salud”. El conto con un diseño cuantitativo, descriptivo correlacional. Participaron 133 profesionales de la salud. Los instrumentos empleados para recolección de datos es el (CLOR) y un inventario (SALA). Los resultados indicaron que existió

relación entre ambas variables ( $p < 0,05$ ). Se concluyó que es necesario implementar actividades integradoras para potencializar el talento humano de los trabajadores y las relaciones sociales entre todas las líneas jerárquicas.

### **Antecedentes nacionales**

Acuña y Ceras (14) en el año 2019, Chilca, tuvieron el objetivo “Determinar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”. El estudio de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. Participaron en el estudio 120 trabajadores de la salud. Para la recolección de datos usaron el instrumento de Chiang et al. Los resultados obtenidos indicaron la existencia de la relación entre ambas variables con un valor de ( $r = 0,762$  y  $p < 0,05$ ). Concluyeron que a mayor el CO mayor será la SL.

En el caso de Bautista et al (15) en el 2019, en Arequipa, Perú, con claro objetivo de “Examinar la relación entre el CO y SL” El estudio tuvo diseño cuantitativo-correlación. Participaron 100 trabajadores de la salud. En la recolección de información usaron los instrumentos de (CLOR) Y (SALA). Los resultados indicaron la existencia de relación para ambas variables con un valor de ( $p < 0,001$ ). Concluyeron que los gerentes deben implementar normas de mejoramiento para el fortalecimiento gubernamental.

Así mismo Moreno (16) en el año 2019, en Trujillo, Perú su estudio tuvo el Objetivo “Determinar relación del CO y la SL en los trabajadores de salud”. El estudio empleó un modelo cuantitativo, descriptivo correlacional. Participó una muestra conformada por 15 trabajadores de Salud. Para recolección de datos se empleó cuestionarios de (CLOR), (SALA). Los resultados demostraron la existencia de una relación entre ambas variables

con un valor de ( $r=0,889$ ). Concluyó que para ambas variables existe una relación significativa entre sus dimensiones.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima Organizacional (CO)**

#### **Definiciones Conceptuales Clima Organizacional**

Para Hellrieger y Slocun nombrado en el estudio de Hernández (17), es un conjunto de características que es percibida por los trabajadores que se encuentran en una organización debido a la interacción cotidiana. Pero para Robles (18) es la expresión de las cualidades que perciben los trabadores durante el tiempo de trabajo y que estas pueden influir en el comportamiento laboral

Para Soria et al (19) es conjunto de pertenencia en relación al espacio o ambiente que percibe el trabajador y que pueden ser medibles de manera directa o indirecta, y pueden influenciar en la motivación y comportamiento del trabajador. En el caso de Suárez (20) es el desenvolvimiento de los trabajadores integrados en la institución y son materializados en sus comportamientos.

#### **Teorías del clima organizacional**

##### **Teoría de Litwin y Stringer Estudiada por Soto y Gonzales (21)**

En las organizaciones esta teoría permite explicar cuál importante es la conducta que tiene el trabajador en una organización y de qué manera las motivaciones y el clima puede influir sobre dicha conducta y percepción del trabajador, ante ello esta teoría propone dimensiones que interviene en relación a su estructura (jerarquías), la responsabilidad del

trabajador, el calor en mención a la seguridad, y el apoyo, los estándares de desempeño y la identidad con se representa el trabajador

Para Sumba et al (22), la teoría permite analizar los determinantes de la conducta que tienen los trabajadores en las organizaciones basadas en la percepción del clima organizacional, para identificar las posibles influencias de los ambientes organizacionales y que motivaciones y conductas del trabajador expresan dependiendo de las condiciones del clima.

### **Dimensiones del clima organizacional**

El estudio describe nueve dimensiones que permiten medir la primera variable de estudio en los trabajadores que lo integran las instituciones y son las siguientes (23):

#### **Dimensión 1: Estructura**

Para Colqui (24) la dimensión determina las reglas organizacionales, obligaciones, jerarquías, por lo tanto, son aquellos procesos y normas que se debe cumplir las organizaciones durante las horas que ejercen los trabajadores sus funciones, es decir se refiere a los caminos formales dentro de una institución laboral.

También se define a toda regla que se presentan en los diferentes niveles de jerarquía y que se desarrollan en los procedimientos establecidos en las organizaciones y que esas determinaciones pueden influenciar en las percepciones de los trabajadores sobre su ambiente laboral provocando un comportamientos positivo o negativo para el trabajador (25).

## **Dimensión 2: Responsabilidad**

Para Paredes et al (26) se refiere a aquellas decisiones que toman los trabajadores con respecto a las funciones, involucrando a la autonomía del trabajador para la realización de sus labores, es así la importancia que el trabajador perciba que sus funciones son supervisadas, esto crea desafíos propios y el compromiso en ambiente de trabajo.

También es aquella captación que tiene el trabajador sobre su jefe, en el cual es un componente que ayuda a desarrollar la responsabilidad y el compromiso en el trabajo, toma de decisiones por sí mismo, además de crearse sus propias exigencias en el trabajo con el objetivo de las metas institucionales (27).

## **Dimensión 3: Recompensa:**

Es aquella percepción que tiene el trabajador sobre una compensación o recompensa que debe recibir en base a su esfuerzo realizado e igualdad entre los demás trabajadores. Así mismo involucra sentir que dicha recompensa es el establecimiento de un salario justo, incentivos adicionales que motivan al trabajador a realizar un adecuado desempeño laboral (28).

Corresponde a aquellos estímulos que puede recibir el trabajador dentro de las organizaciones para el cual trabaja debido al cumplimiento de sus funciones, por lo tanto, es la evaluación de las organizaciones en la medida que brinda premios por el desempeño adecuado y eficiente del trabajador y recompensado de manera monetaria o de reconocimiento (29).

## **Dimensión 4: Riesgo:**

Corresponde a la sensación que tienen los integrantes que conforman el equipo de trabajo frente a los desafíos que enfrentan en el transcurso del desarrollo de sus funciones, por ello considerar esta dimensión permite evaluar el nivel en que los retos promueven el cumplimiento de las metas (30).

Esta dimensión es aquel aspecto que está enfocado en aquel control del trabajador en los procesos de su producción frente a los riesgos que asumen para el cumplimiento de las metas institucionales, esta característica es muy importante debido a que contribuye a generar un clima organizacional competitivo y saludable en la cual no involucre un riesgo inminente para el trabajador si no percibido como un desafío que aumente el crecimiento profesional (31).

#### **Dimensión 5: Calor:**

Contiene indicadores en relación a percepciones de ambientes considerados gratos y relaciones sociales entre los otros trabajadores o con los jefes y subordinados. Esta dimensión es importante porque permite que el trabajador se determine en qué ambiente laboral se desempeña en relación a la interacción que tiene con los demás integrantes que componen un ambiente laboral (32).

#### **Dimensión 6: Estándar de desempeño**

Esta dimensión permite evaluar a las organizaciones sobre aquellas normas del rendimiento, es decir son aquellas metas que percibe el trabajador son impuestas en su ambiente laboral para mejorar su desempeño laboral, pero que están establecidas de manera ordenada y adecuada (33).

Son parámetros o indicadores que se establecen en las instituciones laborales y que están relacionadas con el rendimiento y que dependerá de las exigencias razonables y que los trabajadores perciben justicia y equidad (34).

#### **Dimensión 7: Apoyo:**

Es la dimensión que permite evaluar la percepción que tienen los trabajadores sobre que las organizaciones y la ayuda de los directivos y compañeros del su entorno laboral. También la existencia de este de apoyo que percibe el trabajador de su organización promueve mejor compromiso en el trabajo que se desempeña (35).

El apoyo es una dimensión que es percibida por el trabajador como la protección que se requiere en un ambiente laboral debido a que ejerce influencia positiva sobre el comportamiento y que favorece en la salud mental debido a que haciendo que los trabajadores tiendan a tener una calidad laboral (36).

#### **Dimensión 8: Conflictos:**

La dimensión permite conocer el nivel en el que las organizaciones tanto los compañeros de trabajo y los líderes aceptan aquellas opiniones que pueden no ser compartidas y tengan la capacidad de solucionar los problemas tan inmediato surjan en los ambientes laborales y sean ejecutadas de manera justa y con equidad (37).

Así mismo esta dimensión permite conocer La reacción que tienen las organizaciones ante la crisis y la forma que los superiores enfrentan los problemas y pueden manejar de manera efectiva y rápida las discrepancias que tienen los trabajadores dentro de las instituciones y esto permite favorecer la mejor relación entre los trabajadores y los directivos (38).

### **Dimensión 9: Identidad:**

Autenticidad o identidad es un elemento que se encuentra presente en el trabajo y el cual se percibe que se comparte metas personales con lo de la organización, por estar involucrados dos aspectos importantes los objetivos de la empresa y que tan involucrados están los trabajadores en la institución (39).

### **Instrumentos de evaluación**

Existen números instrumentos de evaluación para medir la variable del clima organizacional, entre ello se consideran.

1. Instrumento de “Clima organizacional” de Bustamante et al en 2019 (40).
2. El instrumento de clima organizacional (GCV) de J.I. Melia y J.M. Peiro citado por Moguel et al (41) en el año 2020.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

#### **Definiciones Conceptuales de Satisfacción Laboral**

Es aquel comportamiento de los trabajadores que es desarrollado a lo largo del tiempo y se manifiesta a través del bienestar emocional del trabajador dentro de una institución (42).

Es un mecanismo considerado importante dentro de las organizaciones por que miden las actitudes del trabajador en su ambiente laboral teniendo en cuenta la remuneración, tareas, relación entre los colegas y en qué situación el trabajador tiene un ambiente laboral adecuado (43).

## **Teorías de la satisfacción laboral**

### **La teoría de la Discrepancia según el modelo de Locke**

La teoría de Locke (44) menciona que a través de este modelo permite conocer las discrepancias (conflictos, ambiente, etc.) o facetas (salario, prestigio, equipo de trabajo) de los trabajadores y las organizaciones, en el cual el trabajador percibe de su ambiente y de su dirección.

Por lo tanto, este modelo recoge ideas de las necesidades de los trabajadores basadas en la muestra de satisfacción que siente y percibe en su desempeño laboral., esta teoría manifiesta que las dimensiones están diseñadas en la supervisión, ambiente físico, prestaciones, relaciones interpersonales como algunos determinantes que se requieren satisfacer en trabajador.

### **Dimensión de la satisfacción laboral**

La evaluación de la dimensión por Melia y Peiró citado por Salgado y Leria (45) en el año 2020, contiene cinco dimensiones que permiten identificar la percepción de las necesidades que requiere el trabajador dentro de sus ambientes laboral y que motivación o satisfacción siente en el desenvolvimiento de sus actividades.

#### **Dimensión 1: Satisfacción con la supervisión**

La dimensión permite conocer que el trabajador percibe satisfacción con la supervisión en la acción y efecto de supervisar la inspección del trabajo realizado de manera individual y en equipo y esto permite controlar el sistema del clima organizacional que son ejercidas por los directivos; y que son una fuente de monitoreo de las funciones propias del personal de enfermería y la medición del control de esas tareas por las organizaciones (46).

## **Dimensión 2: Satisfacción con el ambiente físico**

Es la necesidad que tienen el trabajador de tener un ambiente laboral saludable en el cual puede desarrollar ideas y desempeñarse adecuadamente en sus tareas y que se mantenga y facilite satisfacer las necesidades tanto personales que permita elevar la productividad y mejorar las relaciones con los compañeros (47).

Es la evaluación de la percepción que tienen el trabajador el sentir que tienen un ambiente laboral adecuado y sano y esto se da a través de clima organizacional que propone un proceso colaborativo en cuanto a su estructura, mobiliario, maquinaria, iluminación y los recursos disponibles que aseguran la satisfacción (48).

## **Dimensión 3: Satisfacción con las prestaciones recibidas**

Esta dimensión es una de las necesidades más demandante por los trabajadores dentro de las instituciones las prestaciones en cual comprenden los salarios, vacaciones, utilidades etc. que se deben otorgar a un trabajador como el desempeño y su relación con el trabajo para el cual fue elegido (49).

Esta dimensión es la necesidad que tienen el trabajador de sentir una recompensa por el desempeño de su trabajo y que va conjuntamente con la equidad e igualdad según el nivel de desempeño, cuando esta se ve en desequilibrio y existe una evidencia clara de adoptar un comportamiento inadecuado por parte del trabajador (50).

#### **Dimensión 4: Satisfacción intrínseca del trabajo**

Es la motivación interna que tiene el trabajador y le permite tener un desempeño en las instituciones y que son dadas por las propias características del desempeño laboral que busca satisfacer para mejorar los estándares de productividad en los trabajadores. La dimensión se basa en involucramiento de aspectos internos que tiene el trabajador que se relaciona con la motivación que tiene el trabajador para encontrar ambientes adecuados que lleva al éxito a las empresas que tienen la responsabilidad de mejorar la satisfacción de las necesidades (51).

#### **Dimensión 5: Satisfacción con la participación**

Esta dimensión es la satisfacción que percibe el trabajador como el apoyo que recibe de los empleados y los directivos en el cual se involucran en las actividades cognitivas que ayudan a mejorar los espacios de trabajo y la armonía entre sus trabajadores. Por lo tanto, los trabajadores son algunas de las motivaciones que pueden ayudar a elevar los niveles de satisfacción en el ejercicio de las funciones en una empresa (52).

#### **Instrumentos de Evaluación**

Dentro de los instrumentos para medir la satisfacción Laboral tenemos los siguientes:

- 1.- “Escala General Satisfacción (Overall job Satisfacción) (53).
- 2.- “Escala de Satisfacción Laboral” (ESL-VP) (54).

### **2.3. Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

H1 Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

H0 No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

HE1 Existe relación estadísticamente significativa entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

HE2 Existe relación estadísticamente significativa entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

HE3 Existe relación estadísticamente significativa entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

HE4 Existe relación estadísticamente significativa entre el Riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

HE5 Existe relación estadísticamente significativa entre el calor del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

HE6 Existe relación estadísticamente significativa entre estándar de desempeño del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

HE7 Existe relación estadísticamente significativa entre el apoyo estándares del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

HE8 Existe relación estadísticamente significativa entre el conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias +del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022

HE9 Existe relación estadísticamente significativa entre la identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias +del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

El estudio adoptará un orden hipotético deductivo, debido a plantear pruebas de hipótesis en donde se va a afirmar o negar dicho fenómeno a través de la contrastación de manera universal y empírica (55).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

El estudio cuantitativo por su naturaleza numérica que se obtendrá de la recolección de datos a un grupo de personas datos para probar hipótesis y analizarlo estadísticamente y representado mediante tablas o gráficos con la finalidad de determinar parámetros conductuales y probar teorías (56).

#### **3.3. Tipo de investigación**

Un estudio de modelo aplicada ya que se utilizará el entendimiento, teorías previas para interpretar el fenómeno observado y solucionar problemas de una determina población (57).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

Un estudio descriptivo, correlacional y de corte transversal.

Descriptivo, porque identificaran las características del fenómeno tal como se presentan, de acuerdo a la población seleccionada (58)

Correlacional, porque determinará la relación de las variables en un determinado contexto. (59)

Transversal por que estudiara en un periodo determinado y específico, por el investigador (60)

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

**Población:** Son todos los profesionales de la salud (nombrados (25), contratados (10) y CAS COVID (15)), haciendo un total de 50 que laboran en la Institución CMI de Comas, en el área de Urgencias y Emergencias los cuales serán nuestros sujetos de estudios.

**Muestra:** La muestra será la totalidad de la población debido a ser una población pequeña, por lo tanto, no se requirió de cálculo de muestra (61)

**Muestreo:** se realizará el muestreo de tipo probabilístico simple ya que cualquier sujeto del universo puede ser seleccionado al azar.

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores de Salud que deseen participar firmando en consentimiento informado.
- Trabajadores de Salud que labora en la institución.
- Trabajadores de Salud del servicio de urgencias y emergencias
- Trabajadores de Salud con modalidad de contrato CAS, COVID y Nombrados

**Criterios de exclusión:**

- Trabajadores de Salud que rechacen participar y no firmen el consentimiento informado.
- Trabajadores de Salud que realiza pasantillas.
- Estudiantes e internos
- Personal Administrativo

**3.6 Variables y operacionalización:**

**Variable 1: Clima Organizacional**

**Definición Conceptual:**

Son las características que pueden ser medibles acerca del lugar de trabajo que es percibido por el trabajador y que es expresada por los empleadores y directivos y que involucra inmediatamente en el desarrollo de la organización y que pueden ayudar a elevar la productividad del trabajador (62)

**Definición operacional:**

Es la determinación de la percepción de los trabajadores de la salud; que laboran en el C.M.I en el área de Emergencias de Comas y que será medido a través del instrumento dividido en 9 dimensiones: “Identidad” , “Responsabilidad”, “Estándar de desempeño”, ”Recompensa”, “Apoyo”, ”Riesgo”, “Calor, “Estructura” “Conflicto”,

## Variable 2: Satisfacción Laboral

### Definición Conceptual:

Es un indicador importante en las Instituciones de trabajo, ya que permite medir el desempeño del personal que labora, y que el conocimiento permite mejorar las debilidades de los sistemas gubernamentales para brindar un mejor servicio y un adecuado desempeño de trabajador (63)

### Definición operacional:

Es la medición de los trabajadores de la salud; que laboran en el C.M.I en el área de Emergencias del Centro Materno Infantil en Comas, y que medirán a través del instrumento de Meliá y Peiro que está dividido en 6 dimensiones: “Supervisión”, “Ambiente físico”, “Prestaciones percibidas”, “Intrínseca”, “Participación”, “Producción” “Relaciones interpersonales”

### Operacionalización de variables

#### Variable: Clima organizacional

DIMENSION	INDICADORES	Nº DE ITEMS	ESCALA DE MEDICION	ESCAL VALORATIVA (Niveles)
Estructura	- Cumplimiento -Procedimiento -Reglas -Tareas -Obligaciones -Decisiones.	(10 ítems) 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.		Muy buena (4 a 5 puntos)

Responsabilidad	-Lealtad -Flexibilidad -Excelencia -Compromiso	(7 ítems) 11,12,13,14,15,16,17	Ordinal	Regular (3 puntos)
Recompensa	- Reconocimiento	(6 ítems) 18,19,20,21,22,23		Deficiente (1 a 2 puntos)
Riesgo	-Cálculo de decisiones. -Retos	(6 ítems) 24,25,26,27,28		
Calor	-Relaciones del grupo	(5 ítems) 29,30,31,32,33		
Estándar de Desempeño	-Nivel de desempeño -Estándar desempeño	(6 ítems) 34,35,36,37,38,39		
Apoyo	-Ayuda	(5 ítems) 40,41,42,43,44		
Conflicto	-Tolerancia -Efectividad -Identificación	(5 ítems) 45,46,47,48,49		
Identidad	-Lealtad -Reglas	(4 ítems) 50,51,52,53		

**Variable: Satisfacción laboral**

<b>DIMENSION</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Nº DE ITEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICION</b>	<b>ESCAL VALORATIVA (Niveles)</b>
Supervisión	-Modo -Frecuencia	(3ítems) 1,2,3		

---

	-Trato, Forma			
Ambiente físico	-Limpieza -Entorno -Espacio -Iluminación -Ventilación -Temperatura	(5 ítems) 5,6,7,8,9		Muy satisfecho (98-115)
Prestaciones Percibidas	-Salario -Oportunidades -Personal -Permisos	(9 ítems) 10,11,12,13,14,15,16,17 18	Ordinal	Muy Satisfecho (80-97)
Intrínseca	-Trabajo -Destaca -Decisiones	(4 ítems) 18,19,20,21		Satisfecho (23 - 41)
Participación	-Ritmo -Calidad	(2 ítems) 22,23		Insatisfecho (42-60)
				Indiferente (61-79)

---

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

Se usará para medir ambas variables la encuesta y el instrumento un cuestionario de tipo Likert

#### 3.7.2. Descripción de instrumentos

##### a) Instrumento Variable Clima Organizacional:

El instrumento de Litwin y Stringer 1976 citado por Acosta et al en el 2017 y citado por Farez y Valencia (64) en el 2020. El instrumento está compuesto por 53 ítems dividido en: “Estructura” (10 ítems), “Responsabilidad” (7 ítems), “Recompensa” (6 ítems), “Riesgo” (5 ítems), “Calor” (5 ítems), “Estándar de calidad” (6 ítems), “Apoyo” (5 ítems), “Conflicto” (5 ítems), “Identidad” (4 ítems). Usa una escala de Likert con las siguientes alternativas de calificación. “Muy desacuerdo” (1 punto), “Desacuerdo” (2 puntos), “indeciso” (3 puntos), “de acuerdo” (4 puntos), “Muy de acuerdo” (5 puntos) y con un puntaje de valoración de “Muy buena” (4 - 5 puntos), “Regular” (3 puntos), “Deficiente” (1 - 2 puntos)

**b) Instrumento para medir la Variable Satisfacción Laboral:**

El instrumento es S20/23 Melia y J.M. Peiró adaptado por Ali (65) en el 2018, está compuesto por 23 ítems distribuido en 5 dimensiones “Supervisión” (3 ítems), “Ambiente físico” (5 ítems), “Prestaciones percibidas” (9 ítems), “Intrínseca” (4 ítems), “Participación” (2 ítems). Empleando una escala de Likert con las siguientes alternativas de calificación “Muy insatisfecho” (1 punto), “Bastante insatisfecho” (2 puntos), “algo insatisfecho” (3 puntos), “algo satisfecho” (4 puntos), “bastante satisfecho” (5 puntos). “Muy satisfecho” (6 puntos) y con un puntaje de valoración “Satisfacción alta”, (115-138), “Satisfacción Media” (92-114), “Satisfacción baja” (23-91).

**3.7.3. Validación**

**a) Validación de la Variable Clima organizacional:**

EL Instrumento “Clima Organizacional” Validado por Acosta (64) en el 2018 mediante el juicio de 5 expertos especialistas en gestión de la salud. Los grados académicos fueron

3 con el grado de Doctor y dos en el grado de Magister quienes calificaron al instrumento y lo determinaron viable para su aplicación.

**b) Validación de la Variable Satisfacción Laboral:**

Los resultados expuestos por Ali (65) en el 2018 mediante el juicio de 4 expertos especialistas en gestión de la salud. Los grados académicos fueron dos con el grado de Doctor y dos en el grado de Magister quienes calificaron al instrumento y lo determinaron viable.

**3.7.4. Confiabilidad**

**a) Confiabilidad de la Variable Clima organizacional:**

Se reporta resultados de prueba piloto de 30 enfermeras, de Alpha de Cronbach, obteniendo 0.90 siendo una confiabilidad alta (64)

**b) Confiabilidad de la Variable Satisfacción Laboral:**

Se reporta los datos de la prueba piloto de 20 enfermeras, de Alpha de Cronbach, obteniendo 0.95 siendo una confiabilidad alta (65)

**3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

**a) Plan de procesamiento de datos:**

El proceso tendrá en cuenta los siguientes pasos.

- Enviar el Proyecto aprobado para ser aprobado el comité de ética de la Unidad de posgrado de la Universidad Norbert Winer

- Una vez aprobado el proyecto se pasará a solicitar el permiso de autorización al Médico jefe
- Se considerará establecer la fecha y horas que sean accesibles para aplicación al personal de salud para no intervenir con sus funciones
- Se tomará en cuenta que antes de la ejecución se les solicitará el consentimiento firmado
- Luego se aplicará los instrumentos a los trabajadores y se les explicará la manera de resolverlo dándole un tiempo de 30 minutos aproximadamente para ambas encuestas.
- Se deberá tener en cuenta la revisión de los instrumentos en su entrega para cotejar que todas las preguntas estén llenadas
- Una vez obtenido la información se creará en Microsoft Excel 2021 una matriz para almacenar los resultados que luego serán trasladados al programa estadístico SPS version25
- Finalmente, se les agradecerá por su tiempo para la realización de las encuestas.

#### **b) Análisis de datos:**

Los datos almacenados se trasladarán al programa estadístico SPSS Versión 25 se procesarán y serán analizados y elaborar tablas de frecuencia para conocer los niveles de cada variable y tablas para percibir la prueba de hipótesis con el fin de relacionar ambas variables y las dimensiones, mediante la aplicación de la prueba Rho de Spearman.

#### **3.9. Aspectos éticos**

El estudio estará regido en base a los principios bioéticos de código de ética de enfermería (66) el cuales se describe de la siguiente manera.

**Principio de justicia.** Todos trabajadores de salud serán tratados con igualdad y no se descaminará ni por raza, religión, por lo tanto, todos tendrán las mismas oportunidades de participar en el estudio.

**Principio de autonomía:** El estudio respetará la decisión de participar, así mismo tendrá la autonomía de poder retirarse de la aplicación en cualquier momento que él lo dese.

**Principio de Beneficencia:** El estudio aportara el beneficio de mejorar las condiciones clima organizacional, además de conocer su satisfacción Laboral

**Principio de la no maleficencia:** La investigación no causara ningún daño en cuanto a su integridad física y emocional



## 4.2. Presupuesto

<b>Materiales</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Precio Total</b>
<b>EQUIPOS</b>				
USB	UNIDAD	1	50	50
Laptop	Unidad	1	2500	2500
<b>UTILES DE ESCRITORIO</b>				
Hojas bond	Millar	1	20	20
Lapicero	Caja	1	10	10
<b>MATERIALES BIBLIOGRAFICOS</b>				
Impresiones	Hoja	300	0.50	150
Fotocopias	Hoja	200	0.10	20
<b>RECURSOS HUMANO</b>				
Asesor	Hora	2	100	200
Estadístico	Hora	2	300	600
Digitador	Hora	2	100	200
<b>OTROS</b>				
Transporte	Pasaje	20	10	200
Alimentación	Unidad	50	10	500
Teléfono	Llamadas	40	1	40
Internet	Hora	1500	1	1500
Luz	KWh	1500	1	1500
Imprevistos				400
<b>Total</b>				<b>7,890</b>

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Del Carmen. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de atención en los servicios de salud. Rev. Peru Med Exp Salud pública. [online] 2019. [ acceso el 1 de junio del 2022]; 36(2). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295>
2. Instituto Nacional de Salud Pública: Reglamento Interno del comité de Ética en Investigación del INSP. [online];2012 [cited 15 de febrero del 2022] Available from: <https://www.insp.mx/normateca-insp.html> [ Links ]
3. Martínez C, Molina R, Parada T. Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. Horiz. Sanitario. [online];2019 [cited 22 mayo 2022]; 18(3 ): 347-356. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592019000300347&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000300347&lng=es).
4. Iglesias A, Sánchez G. Generalidades del clima organizacional. Medisur [online]. 2015 [cited 2022 Mayo 26] ; 13( 3 ): 455-457. Availablefrom: <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>
5. Alvarado A. CO y gestión del cambio. Rev cuba salud pública. [online] 2017; [cited 2022 Mayo 26]; 18(2): 185-293. Available from:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?scr\\_arttext&pid=S1727-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?scr_arttext&pid=S1727-)
6. Adriazola FP, Lopez MJ, Rojas RA y Bustamante MA. Percepción CO en atención primaria, Rev. empresarial. [Online] 2019 [cited 2022 Mayo 26]; 31(1): 13-21.Available from:[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext1727-](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext1727-)

7. Silva J, Aranciba M, Cortes T, Medis C. CO y CO en instituciones de salud. Rev, Sad y admint. [Online] 2021 [cited 2022 Mayo 26];8(22), 57.88. Available from <https://revista.unsis.edu.mx/index.php/mon/article/d/161/>
8. García M Sánchez MG. Satisfacción en entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. Scientia et Technica. [Online] 2017 [cited 2022 Mayo 26]; 22(2): 161-166. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592019000300](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000300)
9. Diaz P, Carrasco G. Efectos del clima organizacional y los riesgos psicosociales sobre la felicidad en el trabajo. Rev Contaduría y administración. [online], 2018. [ acceso el 1 de junio del 2022]; 63(4). Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422018000500002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002)
10. Martínez M, Carrillo C. SL de los sanitarios de un Hospital Universitario: Análisis general y categorías laborales. Anal. Psic. [online] 2015; [cited 2022 Mayo 26]. 31(2): 645-650. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028)
11. Zapata. CO y SL en profesionales de enfermería. Enferm. [online]. 2021 [citado 2022 Mayo 26] ; 17( 3 ): 245-252. Available from: [http://www.scielo.x/scielo.php?script=sci\\_](http://www.scielo.x/scielo.php?script=sci_)
12. Medina A. Desempeño laboral en los trabajadores de salud. Revista médica de Bolivia. [online] 2020. [citado 2022 Mayo 26] 15(2): 89-90. Available from: <https://revistas.utp.edu.co/index.php//1931114772>

13. Pedraza N. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de investigación. [online] 2018 [citado 2022 Mayo 26] ; 15(1): 90-101. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1794-4492018000100090&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-4492018000100090&lng=es&nrm=iso)
14. Acuña M y Ceras F. Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes y trabajadores de la institución educativa politécnico Tupac Amaru – Chilca [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional del Centro del Perú; 2019. Available from: [https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5260/TESIS-Marlith\\_final.pdf?sequence=1](https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5260/TESIS-Marlith_final.pdf?sequence=1)
15. Bautista J, Contreras H. clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores, Arequipa. Revista científica enf.2019; 5(1): 63-73. Available from: <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
16. Moreno J. La Satisfacción laboral y CO en los centros de salud mental [Maestría]. UCV; 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/0.500.12692/45492>
17. Hernández V. Valores y compromiso organizacional de personal empleado en la ciudad de durando. Rev contabilidad y gestión. [online]. 2021. [acceso el 1 de junio del 2022]; 5(13): Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-63882020000100017&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882020000100017&lng=es&nrm=iso)
18. Robles M. Variables relacionadas con la satisfacción laboral. Rev. Gaceta sanitaria. [online] 2017; [citado 2022 Mayo 26] ; 15(2): 140-148. Available

from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112005000200006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112005000200006)

19. Soria A, Pedraza N y Bernal I. El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. Acta universitaria. [online] 2019 [citado el 15 de Mayo 2022] 29(1): 1-14. Available from: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100198](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100198)
20. Suarez P. CO entre los trabajadores del hospital Nacional de México. Rev. Cubana Salud Pública. [online]2019 [ citado el 18 de mayo del 2022] 41(3): 80-88. Available from: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662018000400097](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097)
21. Soto E, Gonzales F. El clima organizacional y su correlación con la calidad de los servicios. Rev. Iberoam. [ online] 2017 [ acceso el 1 de junio del 2022]; 8(15). Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672017000200582](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582)
22. Sumba B, Moreno G, Villafuerte P. Clima organizacional como factor del desempeño laboral. Rev. Dom Cien. [online] 2022 [ acceso el 15 de mayo del 2022] 234-261. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>
23. Cartagena M. Motivación organizacional y Clima. Rev. Med. Chile 2018. Available from: <https://www.worldcat.org/title/motivation-and-george-h->
24. Colqui H. SL Y CO en una institución educativa – Pasco. [Maestría]. UCV; 2018. <https://repositorio.ucv.ndle/20.500.12692/19541>

25. Chanchan J. Clima organizacional de un hospital privado de Lima metropolitana Rev. Cayetano Heredia. [online]. 2019.[ acceso el 18 de mayo del 2022]; 25(7): 58-60. Disponible en: [cayetaheren.2244server/api/core/bitstreams/30865c0d-2476-428f-b64e-](http://cayetaheren.2244server/api/core/bitstreams/30865c0d-2476-428f-b64e-)
26. Paredes F, Martínez F, Burgos C. Responsabilidad social empresarial y clima organizacional en Pymes. Rev Gobierno y gestión. [online] 2021. [acceso el 1 de junio del 2022]; 8(1). Disponible en: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/188>
27. Huamán N. Satisfacción laboral del profesional de enfermería Hospital Metropolitana de Lima [publicación periódica en línea]. 2017. Rev. Científica de Cienc, SAD [Citado 18 abril 2022]. Disponible en: [revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/download/654/](http://revistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/download/654/)
28. Vera M, Zamudio M. CO de enfermería en los hospitales regionales [publicación periódica en línea]. 2013. [Citado 12 mayo del 2022]; 11(2): [pp41-54]. Disponible en: <http://scielo.iics.updf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>
29. Velarde M. Administración de los servicios de enfermería [en línea] 6ª ed. México. Mc Graw Hill. [Citado 01 de mayo del 2022] 2019. Available from: <https://es.slideshare.net/soniamansilla334/balderas-pedrero-maria-de-la-luz-administracion-de-los-servicios-de-enfermeria-6-ed-1>
30. Domínguez L. Satisfacción laboral en los trabajadores de salud [online] 2017. [Citado el 24 mayo del 2022]; 6(1): [pp 90-102] Disponible en: <file:///C:/Users/Wi/Downloads/818-2792-1-PB.pdf>

31. Podestá, Ruiz A. CO y CS de enfermería en Institución M.I. Rev. cubana de enfermería. 2021. 37(2) 551-558.  
<http://www.revenfermeria.sld.cu//enf/article/view/3596/737>
32. Rodríguez A. Percepción por enfermeras Clima Organizacional. Rev. Cub de Enfermería. 2016 [acceso: el 15 de mayo del 2022]; 32(3):364-76. Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.ipt=sci\\_arttext&pid=S086403192016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.ipt=sci_arttext&pid=S086403192016000300010)
33. Maceda M. Cultura de seguridad en enfermeras de Vitarte. Lima, 2018. Ciencia y salud. 2018 [acceso el 16 de mayo del 2022];183):48-56. Disponible en:  
<http://www.horizontemedico.pe/index.php/horizontemed/article/view/776/535>
34. Teresa R. Clima Organizacional en unidades de terapia intensiva. Rev. ciencias. Salud USP.2017;49(2):125-32. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/S0080-6234000700018>
35. Gonzales A. Cultura de en Hospitales publica de Lima Metropolitana. Rev. Enferm. univ. 2018;18(4): 120-130. DOI: <http://dx.doi.org/reu.2017.02.006>
36. Merino M, Carrera F, Roca M. SL y la cultura de seguridad del paciente. Rev. Enfer. Sanit.2018 [acceso 15 de mayo del 2022];32(4):352-61. Disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0213-91112018000400352&lng=es&nrm=iso](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0213-91112018000400352&lng=es&nrm=iso)
37. Valls S. Competencias organizacionales en LB es hospital privados [en línea].2016. [acceso el 18 de mayo del 2022]. From :  
[https://www.enfermeria.com/wp-content/uploads/57\\_06.p](https://www.enfermeria.com/wp-content/uploads/57_06.p)
38. Alarcón Ch, Luna L, Flores P. Análisis de la distribución del tiempo en materia de cuidado crítico por profesionales de enfermería. Rev enfermería Universitaria. [online]2021. [acceso el 1 de junio del 2021]; 17(2). Disponible en:

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632020000200162](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000200162)

39. Reinaldos K. Clima, satisfacción laboral. Rev. Cubana de Enferm. 2017 [acceso el 18 de mayo del 2022];20(1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.php/enf/article/view/478/116>
40. Bustamante U, Álvarez. Validación del instrumento Clima organizacional. Rev. Gerencia y Políticas de salud. [online]. 2019 [ acceso el 1 de junio del 2022]; 18(36). Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086014/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086014/)
41. Moguel T, Álvarez M, Cossie P, Hernández G. El clima organizacional en tiempo de COVID-19. Rev. Universidad Chihuahua. [online] 2020 [ acceso el 1 de junio del 2022] disponible en: <https://revistafod.uanl.mx/index.php/rce/article/download/45/21/276>
42. De la Puente M. Cultura y Seguridad organizacional ámbito hospitalario y variables correlacionadas. Ciencia Eferm. 2018. 15(1):141-149. DOI: <http://dx./10.1016/j.gaceta.2016.07.019>
43. Maldonado M. Clima organizacional en la satisfacción laboral en trabajadores de Salud [en línea]. 2017. REv. Nurs. 25(4): 28-31. Disponible en: <http://tstream/handle/cyber.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
44. Locke E. The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette MD (eds.), Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago: Rand McNally; 1976.
45. Salgado R, Leria D. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública. Rev. Universidad y salud. [online] 2020. [acceso

- el 1 de junio del 2022]; 22(1). Disponible en:  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0124-71072020000100006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072020000100006)
46. Martin J. Satisfacción laboral de las enfermeras de Institución Pública. 2018; 12(5): 5-10
47. Muñoz C, Pérez G, Rodríguez L, Valera S. Satisfacción Laboral y calidad de vida de los médicos residentes españoles durante la pandemia por covid-19. Rev. Medicina y seguridad en el trabajo. [online] 2022 [ acceso el 2 de junio del 2022], 67(264). Disponible en:  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2021000300169&lng=es&nrm=iso&tlng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2021000300169&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
48. Bravo J, Peiró, J y Rodriguez I. Satisfacción laboral. En tratado de psicología del trabajo. Madrid: Síntesis; 1996.
49. Guía y proceso de buenas prácticas Clima Organizacional RM N° 624-2016/, MINSA. [acceso el 15 de mayo del 2022]. Disponible en:  
[http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/RM\\_626-2015](http://www.hma.gob.pe/calidad/NORMAS-MINSA-15/RM_626-2015)
50. Corbalán M. Clima Organizacional [online]. 2017. [Citado 15 de mayo del 2022]; 10(1): 40-45 Disponible en: <http://scielo.iics./iics/v11n2/v11n2a06.pdf>
51. Da Silva O. Seguridad y organización en hospital universitario. Enfermería glob. 2017;10(21):300-324. DOI: <http://dx.doi.org/eglobal.16.1.238811>
52. Quintana Z, Bautista J, Velarde P. Percepción del contexto laboral de profesionales de enfermería del noreste de México en tiempo de COVID. Rev Sanus. [online]2021 [acceso el 2 de junio del 2021]. Disponible en:  
<https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/243/229>

53. Escobedo P, Cautle G. Escala de Satisfacción Overall Job. Rev Ciencia y trabajo. [online]. 2017. [ acceso el 29 de mayo del 2022]; 16(51): 58-92. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492014000300009](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300009)
54. Cernas O, Mercado S. Satisfacción Laboral: ESL. Rev. Administración. [online]. 2018. [ acceso el 18 de mayo del 2022]; 63(2): 25-35. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422018000200006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200006)
55. Ramírez S, Pérez S, Lozano R. Perspectiva de la investigación en enfermería. Rev. ENE. [online]2020. [acceso 2 de junio del 2022]; 13(4). Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000400008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000400008)
56. Naranjo H, Gonzales B. Investigación cuantitativa y cualitativa un instrumento para la ciencia de enfermería. Rev Medico. [online]2021 [ acceso el 2 de junio del 2022]; 25(3). Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-02552021000300015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552021000300015)
57. Casaval, A. Science: *mBio* [online]. 2016, 07(7): 902-916 [acceso el 15 de mayo del 2022]. <https://doi.org/10.1128/mbio.01902-16>. Available from: <https://mbio.asm7/6/e01902-16>
58. Arvalh. Satisfacción Laboral. Rev. Científica. In: Brasileira, 2019 [acceso el 18 de mayo del 2022]. Available from: <http://repositoriu.sdum.t/handle/1822/61749>
59. Albal. Ciencia en enfermería. Rev. Brasília. [online] 2016. 6(5): 25-35. Available from: <https://livroaberto.ibict.br/handle/1/1060>

60. Tlas, M. Ciencia en Organizaciones. Rev. biomedical journals. [online]. 2016, 91(4): 442-449 [acceso el 15 de mayo del 2022]. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC209510/>
61. Tamayo Y, García, D. Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. Suma de Negocios. 2015. 5(11): 70 - 77.
62. Zeenteno H, Duran S. Factores que influyen en clima organizacional y satisfacción. Rev. INNOVAR. [online], 2017. [acceso el 1 de junio del 2022]; 26(59): 119-135. Disponible en: <http://dx.doi.org/innovar.v26n59.54367>.
63. Lasso Q. Satisfacción laboral en enfermeras. Rv. Praxis. [online]. 2021. [acceso el 28 de mayo del 2022]; 22(36): 25-36. Disponible en: <https://praxispsy.udp.cl/index.php/praxispsi/article/view/165>
64. Farez A, Valencia M. Diagnostico del clima organizacional y propuesta del plan de acción. [Tesis licenciatura]. Universidad Azuay. Disponible en: <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/9715/1/15346.pdf>
65. Ali V. Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores. Universidad Nacional De San Agustín de Arequipa [Tesis Maestria]. 2018. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9747/CHMalvivi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
66. Yáñez F, Rivas R, Campillay C. Ética del cuidado y cuidado de enfermería. Enfermería (Montevideo) [Internet]. 2021 Jun [citado 2022 Mayo 26]; 10(1): 3-17. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-66062021000100003&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-66062021000100003&lng=es).

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p> <p><b>Problema específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral en el</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral en el</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>Existe relación entre la estructura del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Existe relación entre la responsabilidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Existe relación entre la recompensa del clima organizacional y la satisfacción laboral en el</p>	<p>V1: Clima organizacional</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Identidad</p> <p>Riesgo</p> <p>Recompensa</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Apoyo</p> <p>Estándares de desempeño</p> <p>Calor</p> <p>Conflicto</p> <p>Estructura</p> <p>V2: Satisfacción laboral</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <p>Supervisión</p> <p>Ambiente físico</p> <p>Prestaciones recibidas</p> <p>Satisfacción intrínseca del trabajo</p> <p>Participación</p> <p>Producción</p>	<p>Tipo de investigación: no experimental</p> <p>Método y diseño de la investigación:</p> <p>Descriptivo</p> <p>Correlacional</p> <p>Transeccional</p> <p>Población y muestra</p> <p>50 trabajadores de salud</p>

<p>personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el Riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre calor del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre estándar de desempeño del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p>	<p>personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre el Riesgo del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre calor del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre estándar de desempeño del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p>	<p>personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Existe relación entre el desafío del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Existe relación entre las relaciones del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Existe relación entre la cooperación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p> <p>Existe relación entre los estándares del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p>	
--	--	--	-----------------------------------	--

<p>¿Cuál es la relación identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022?</p>	<p>Identificar la relación entre identidad del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p>	<p>Existe relación entre el conflicto del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.</p>		
--	---	--	--	--

## Anexo 2: Instrumentos de investigación

### Cuestionario de Clima Organizacional (64)

A continuación, se presenta una serie de preguntas a los cuales deberá responder con un (X). Responda cada ítem de la siguiente manera:

<b>MDA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>MDA</b>
<b>Muy desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Indeciso</b>	<b>Deacuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>

N°		MD	DA	I	DA	MDA
		A				
	<b>ESTRUCTURA</b>					
1	En esta institución las tareas están claramente definidas					
2	En esta institución las tareas están lógicamente estructuradas					
3	En esta institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
4	Conozco claramente las políticas de esta institución.					
5**	Conozco claramente la estructura organizativa de esta institución					
6	En esta institución no existe muchos papeleos para hacer las cosas					
7	El exceso de reglas, detalles administrativostrámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)					
8	Aquí la productividad se ve afectada por falta de organización y planificación.					
9	En esta institución a veces no se tiene claro a quien reportar					
10	La alta dirección muestra interés porque lasnormas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					

1 1	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta institución, casi todo se verifica dos veces					
1 2	A los de la alta dirección le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos.					
1 3	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado					
1 4	En esta institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí misma					
1 5	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas					
1 6	En esta institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas					
1 8	En esta institución existe un buen sistema de promoción					
1 9	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son mayores que las amenazas críticas.					
2 0	Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
2 1	En esta institución hay muchísima crítica					
2 2	En esta institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo					
2 3	Cuando cometo un error me sancionan					
	<b>RIESGO</b>					
2 4	La filosofía de la alta dirección es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente					
2 5	Esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos					
2 6	En esta institución tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia					
2 7	La toma de decisiones en esta institución se hace con demasiada preocupación para lograr la máxima efectividad					
2 8	Aquí, la alta dirección se arriesga se arriesga por una buena idea.					
	<b>CALOR</b>					
2 9	Entre la gente de esta institución prevalece una atmósfera amistosa.					

30	Esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones					
31	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de esta institución					
32	Las personas en esta institución tienden a ser frías y reservadas entre sí					
33	Las relaciones alta dirección-trabajador tienden a ser agradables.					
	<b>ESTANDAR DE DESEMPEÑO</b>					
34	En esta institución se exige un rendimiento bastante alto					
35	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
36	En esta institución siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal					
37	La alta dirección piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien					
38	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño					
39	Me siento orgulloso de mi desempeño.					
	<b>APOYO</b>					
40	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores ®					
41	En esta institución la alta dirección habla acerca de mis aspiraciones dentro de la institución					
43	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil					
44	La filosofía de la alta dirección enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc.					
	<b>CONFLICTO</b>					
45	En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos					
46	La actitud de los de alta dirección es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable					
47	La alta dirección siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos					

4 8	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes.					
4 9	Lo más importante en la institución, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible					
	<b>IDENTIDAD</b>					
5 0	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta institución					
5 1	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien					
5 2	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución					
5 3	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses					

**Anexo 3:****Cuestionario de satisfacción laboral S20723 (65)**

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas a los cuales responderá marcando con un (X). Responda cada ítem de la siguiente manera:

<b>Insatisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>
Muy (1) Bastante (2) Algo (3)	Algo (4) Bastante (5) Muy (6)

	Ítems	1	2	3	4	5
	<b>SUPERVISION</b>					
1	La supervisión que ejercen sobre usted					
2	La proximidad y frecuencia con que es supervisado					
3	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea					
	<b>AMBIENTE FISICO</b>					
4	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
5	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
6	La iluminación de su lugar de trabajo					
7	La ventilación de su lugar de trabajo					
8	La temperatura de su local de trabajo					
	<b>PRESTACIONES PERCIBIDAS</b>					
9	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
10	Las oportunidades de formación que le ofrece la empresa					
11	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
12	Las oportunidades de promoción que tiene					
13	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa					

14	El apoyo que recibe de sus superiores					
15	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales					
16	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales					
17	El salario que usted recibe					
	<b>INTRINSECA</b>					
18	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo					
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo					
20	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					
21	Las relaciones personales con sus superiores					
	<b>PARTICIPACION</b>					
22	Su participación en las decisiones de su departamento o sección					
23	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa					

**Anexo 4:**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Usted está siendo invitado(a) a participar en el estudio titulada: **“Clima Organizacional (CO) relacionado a Satisfacción Laboral (SL) en el Personal De Salud del Servicio de Emergencias del Centro Materno Infantil Santa Luzmila II, Comas - 2022”**. El objetivo del estudio es determinar la relación entre ambas variables en los trabajadores de salud en el servicio de emergencias del CMI Santa Luzmila II Comas, 2022.

La investigación está liderada por Roswy Elizabeth Recalde López. Se requiere de alguna información comunicarse al siguiente número de teléfono: 936490245, para cualquier información que usted requiera.

Su participación consistirá en rellenar los cuestionarios que se tomará aproximadamente entre 25 minutos. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

De Antemano agradezco su colaboración y permiso y con ello queremos resaltar la importancia de su participación.

DESEA PARTICIPAR:

( ) Si acepto participar

( ) No acepto participar