



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela Académico Profesional de Posgrado

Tesis

Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en
los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento
de Salud Pachacamac, 2021

Para optar el grado académico de Maestro de Gestión en Salud

Autor: CHUMPITAZ VALDIVIA, NURY NATALY

0000-0001-9129-9674

Lima – Perú

2022

Tesis

“Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de Salud Pachacamac, 2021”

Línea de Investigación

Salud y bienestar.

Sub Línea

Gestión en Salud

Asesor(a)

Dra. Claudia Milagros, Arispe Alburqueque.

0000-0003-0792-4655

Dedicatoria

Esta investigación es dedicada a Dios por guiar mis pasos en este camino, también a mi familia por su apoyo moral, sin ellos no hubiera sido posible culminar esta meta.

Agradecimiento

A la Universidad Norbert Wiener por darme la oportunidad de concluir una etapa tan valiosa en mi desarrollo profesional.

A nuestra distinguida profesora Dra. Claudia Arispe por su asesoría.

A los trabajadores del Establecimiento de Salud Pachacamac por su interés y colaboración.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	3
Agradecimiento.....	4
Índice de tablas	5
Índice de Gráficos.....	6
Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	12
CAPITULO I: EL PROBLEMA	
1.1. Planteamiento del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	15
1.2.1. Problema general.....	15
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general.....	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Teórica.....	16
1.4.2. Práctica.....	16
1.4.3. Metodológica.....	16

1.5. Limitaciones de la Investigación.....	17
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Formulación de hipótesis.....	32
2.3.1. Hipótesis general.....	32
2.3.2. Hipótesis específicas.....	32
CPAITULO III: METODOLOGÍA.....	34
3.1. Método de la investigación.....	34
3.2. Enfoque de la investigación.....	34
3.3. Tipo de la investigación.....	34
3.4. Diseño de la investigación.....	34
3.5. Población, muestra y muestreo.....	35
3.6. Variables y Operacionalización.....	37
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	42
3.7.1. Técnica.....	42
3.7.2. Descripción	42
3.7.3. Validación	43
3.7.4. Confiabilidad	44

3.8.	Procesamiento y análisis de datos.....	45
------	--	----

3.9.	Aspectos éticos.....	46
------	----------------------	----

CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1.	Resultados	48
------	------------------	----

4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados.....	48
--------	---	----

4.1.2.	Discusión de resultados	54
--------	-------------------------------	----

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Conclusiones.....	58
-----	-------------------	----

5.2	Recomendaciones.....	59
-----	----------------------	----

REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo A:	Matriz de consistencia.....	70
----------	-----------------------------	----

Anexo B:	Formato de Consentimiento informado.....	72
----------	--	----

Anexo C:	Instrumentos.....	73
----------	-------------------	----

Anexo D:	Aprobación del Comité de Ética.....	78
----------	-------------------------------------	----

Anexo E:	Informe del asesor de turnitin.....	79
----------	-------------------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Número de trabajadores considerados en la muestra.....	35
Tabla 2. Matriz operacional de la variable 1.....	37
Tabla 3. Matriz operacional de la variable 2.....	40
Tabla 4. Dimensiones y rangos de la Variable Clima organizacional.....	42
Tabla 5. Dimensiones y rangos de la Variable Satisfacción laboral.....	43
Tabla 6. Ficha Técnica de la Variable Clima Organizacional.....	43
Tabla 7. Ficha Técnica de la Variable Satisfacción laboral.....	44
Tabla 8: Dimensión potencial humano del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.....	49
Tabla 9: Dimensión diseño organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.....	50
Tabla 10. Dimensión cultura organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.....	51
Tabla 11: Clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.....	52

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1: Clima Organizacional en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.....	49
Gráfico 2: Satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.....	50

INDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Matriz de consistencia.....	70 - 71
ANEXO B: Consentimiento Informado.....	72
ANEXO C: Instrumentos de Recolección de datos.....	73 - 77
ANEXO D: Aprobación del Comité de Ética.....	78
ANEXO E: Informe del asesor de turnitin.....	79

Resumen

El objetivo de la investigación es determinar cuál es la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de Salud Pachacamac, 2021. Este estudio es de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, de diseño no experimental y en cuanto al tipo es aplicada. La población fue de 95 trabajadores del cual mediante muestreo censal se obtuvo la muestra de 80 trabajadores. Los instrumentos fueron validados. El resultado indica que el instrumento del clima organizacional presento alfa de Cronbach de 0.915 y el instrumento aplicado para la satisfacción laboral presento alfa de Cronbach de 0.60 siendo la confiabilidad muy alta y media o aceptable respectivamente, evidenciándose que ambos instrumentos son confiables; así también ambas variables si se asocian significativamente siendo $p < 0,05$ por la Prueba exacta de Fisher. Concluyéndose que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac, también se encontró que el clima organizacional está en un nivel por mejorar y que la mayoría de los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac manifiestan sentirse satisfechos, en su centro de labores.

Palabras claves: clima organizacional, potencial humano, cultura organizacional, diseño organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in healthcare and administrative workers of the Pachacamac Health Establishment, 2021. This study has a quantitative approach, a correlational level, a non-experimental design and as far as to the type is applied. The population was 95 workers from which, through census sampling, the sample of 80 workers was obtained. The instruments were validated. The result indicates that the organizational climate instrument presented Cronbach's alpha of 0.915 and the instrument applied for job satisfaction presented Cronbach's alpha of 0.60, with very high and medium or acceptable reliability, respectively, evidencing that both instruments are reliable; Thus, both variables are significantly associated, being $p < 0.05$ by Fisher's exact test. Concluding that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the care and administrative workers of the Pachacamac health facility, it was also found that the organizational climate is at a level to be improved and that the majority of the workers of the Pachacamac health facility show feel satisfied in their workplace.

Keywords: organizational climate, human potential, organizational culture, organizational design, job satisfaction.

Introducción

La administración del clima organizacional es necesaria en los establecimientos de salud, porque constituye un compromiso y una responsabilidad compartida por el gerente, jefes de área y trabajadores para favorecer la satisfacción laboral.

La tesis se estructura en capítulos, siendo:

Capítulo I. El Problema, presenta los objetivos, siendo el principal determinar el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de Salud Pachacamac.

En el Capítulo II. Marco teórico. Presenta los antecedentes y explica los aspectos más relevantes de la definición del clima organizacional, dimensiones y teorías, así como las relaciones entre clima organizacional y la satisfacción laboral.

En el Capítulo III. Metodología. Presenta la metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de la investigación.

Así también el Capítulo IV. Presentación y discusión de resultados, los resultados son el producto del análisis estadístico de los datos, también los resultados son explicados a partir de las hipótesis.

Y Capítulo V. Conclusiones y Recomendaciones, que presenta las conclusiones cada una responde a una hipótesis, precisando la aceptación y señala la significancia estadística encontrada. Y también las recomendaciones de manera general.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En el ámbito internacional, el desarrollar una buena administración en el sector salud implica dar prioridad al clima organizacional considerado como la relación de los trabajadores y los jefes durante el quehacer laboral; siendo imprescindible dar prioridad a este tema debido a que la influencia del clima laboral sobre la satisfacción de los trabajadores conlleva a la reorganización de la estructura de una institución prestadora de servicios de salud (1). Así mismo evaluar el clima organizacional contribuye a identificar todo aquello que perjudica el comportamiento organizacional, proporcionando medidas para lograr la modificación en las conductas y acciones de las personas que comparten una misma área de trabajo (2).

Según los estudios teóricos y empíricos realizados en Australia, en las que se especifica que; una de las herramientas que contribuye a la mejora de la organización prestadora de servicios de salud, es la realización de investigaciones sobre el clima organizacional en salud pública, lo cual permite identificar elementos clave para elevar la calidad de vida laboral a los trabajadores de un establecimiento de salud que proporcionan asistencia ya sea administrativa o asistencial a la población. La notable influencia que tiene el clima organizacional sobre la motivación y el desempeño de los trabajadores, produce a su vez un efecto en el rendimiento, satisfacción y calidad de la labor que ejercen los trabajadores (3).

En el estudio realizado como parte de los folletos gerenciales elaborados en un Hospital de México se consideró que, el óptimo entorno laboral beneficia la satisfacción de los trabajadores de salud y esto a la vez en el rendimiento y la calidad de la atención médica.

(3).

En América Latina cuando se hace mención de la satisfacción laboral, está más vinculada al entorno laboral que a las características sociales y biológicas de los empleados (4).

A nivel nacional, diversos artículos científicos proporcionan evidencias, teniendo como base la conexión que existe entre la satisfacción laboral y los factores internos, propios del entorno laboral (5).

Además, se encuentra que “son frecuentes los climas laborales autoritarios y, por ende, existe gran insatisfacción laboral, encontrándose que un 50% está basado principalmente en el trato con los compañeros de trabajo, un 47% percibe remuneraciones socioeconómicas bajas, un 66% no obtienen reconocimientos, 66% considera que el jefe inmediato no incentiva a sus empleados y el 73% considera a la constante rotación de personal como símbolo de inseguridad laboral” (6)

La evidencia en las diversas investigaciones coincide en que el clima organizacional se define como el grupo de características del ámbito de trabajo, que son observadas por las personas que trabajan en una organización y que tienen repercusión directa en la satisfacción laboral que se manifiesta en su motivación y comportamiento (7).

También se evidenció la importancia de un buen clima organizacional en establecimientos del primer nivel de atención del Ministerio de Salud, como es el caso del estudio de investigación realizado en la Micro Red Villa sobre Clima organizacional, en los trabajadores asistenciales y administrativos con la finalidad de reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora dentro de una organización prestadora de servicios de salud (8).

Al realizar la búsqueda de investigaciones se encontró pocas que consideren temas de gestión en el sector salud, así también es relevante destacar que en el área de la salud se desarrollan con más continuidad investigaciones dirigidas al campo de asistencia a los pacientes. Estas

consideraciones generaron la disposición para realizar una investigación desde el campo de la gestión, con el fin de conocer el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac.

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 los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la dimensión Potencial humano del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac 2021?

¿Cómo la dimensión Diseño organizacional del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac 2021?

¿Cómo la dimensión Cultura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir el clima organizacional en los trabajadores asistenciales y administrativos.
- Describir la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos.
- Identificar como la dimensión Potencial humano del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos.
- Identificar como la dimensión Diseño organizacional del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos.
- Identificar como la dimensión Cultura de la organización del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Brunet en su libro “El Clima de Trabajo en las Organizaciones sustenta, que el clima organizacional tiene un efecto directo sobre la satisfacción en el trabajo” (9). Para Goncalves “el Clima Organizacional es un filtro que mide la forma como es percibida la organización, como repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y a su vez este tiene consecuencias como en la satisfacción laboral, rendimiento, adaptación, ausentismo etc.” (10). Según el “Documento Técnico Manual de buenas prácticas para la Mejora del

Clima Organizacional N° 626 – 2015 MINSA, especifica que el clima organizacional es clave para el éxito de una organización, condiciona las actitudes y el comportamiento, incidiendo en el grado de motivación y satisfacción en el trabajo” (11). La satisfacción laboral; está determinada por las actividades que realiza dentro de sus funciones como miembro de un centro de trabajo, que a su vez es influenciada por la carga de trabajo, el reconocimiento por su labor ya sea por compañeros y superiores (12).

1.4.2 Práctica

La dirección de los establecimientos de salud requiere de un verdadero liderazgo, que promueva el logro del propósito institucional. Un clima organizacional beneficioso para cada uno de sus trabajadores en asociación con la satisfacción laboral, favorece las interrelaciones laborales y como consecuencia mejora la calidad de atención hacia los pacientes. Por tanto este estudio se respalda desde el concepto practico, ya que contribuirá en el análisis del clima organizacional en relación con la satisfacción laboral.

1.4.3 Metodológica

Importancia metodológica debido a que su propósito es contribuir en el desarrollo de un nuevo instrumento para la recolección o análisis de datos. En esta investigación se accederán a datos para establecer la posibilidad de ser aplicados por otros profesionales que trabajen en una institución que pertenezcan o no al ministerio de salud, así mismo con los datos obtenidos se busca la mejora en la productividad de los establecimientos de salud.

1.5 Limitaciones de la investigación

El personal de salud vulnerable no se encuentra laborando debido a la pandemia Covid 19, por ello es menor a lo habitual la dotación de trabajadores asistenciales y administrativos en el establecimiento de Salud Pachacamac.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de investigaciones internacionales.

Pedraza, (2018) En su artículo tuvo como objetivo “Analizar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral desde la percepción del empleado en organizaciones públicas y privadas” México, 2018. Fue un estudio transversal, explicativo, con enfoque cuantitativo no experimental. Estudió una muestra de 133 trabajadores de organizaciones, que respondieron a dos instrumentos siendo la base fundamental para la variable clima organizacional el cuestionario propuesto por Litwin y Stringer y para la variable satisfacción laboral utilizó la propuesta de Warr. Obtuvo un Alfa de Cronbach de 0.70 en ambas variables para la confiabilidad mostrando una adecuada consistencia interna en la medición de variables; obteniendo como resultado la confirmación de la estructura del modelo de Litwin y Stringer, en cuanto a la satisfacción laboral se ratificó lo planteado por War, Cook y Wall.

Concluye que las cuatro dimensiones del clima organizacional muestran relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral siendo los hallazgos relevantes para administradores del capital humano (13).

Iglesias, et al. (2020) En su estudio tuvo como objetivo “Analizar la producción científica sobre el clima organizacional existente en la literatura, Cuba 2020”. Su estudio fue de carácter integrativo, también consideró los descriptores indexados, así mismo incluyó 26 artículos entre el 2013 al 2018; abarcando las apreciaciones en diferentes países sobre el clima organizacional. Los resultados indicaron 26 artículos, 24 cuantitativos con diseños

descriptivos transversales y correlacionales, uno mixto y uno cualitativo; entre las revistas que más artículos aportaron se encuentran Ciencia y Trabajo y Revista Cubana de Salud Pública. Concluye que las investigaciones realizadas en los diferentes países sobre clima organizacional evidencian la relevancia y existencia de una gestión de clima organizacional. Así mismo demostraron que esta administración de clima organizacional interviene en la satisfacción de los pacientes (14).

Arizaga, (2020) En su investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación directa, revelando su influencia positiva y/o negativa, que existe entre el Clima organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Distrito de Salud, Durán, Ecuador”. Fue una investigación de tipo descriptiva y correlacional; siendo un estudio realizado a una muestra de 87 trabajadores. En la investigación utilizó como instrumento el cuestionario creado por Litwin y Stringer, en una versión adaptada para medir el Clima Organizacional y el Cuestionario FONT Roja para medir la Satisfacción Laboral. Los resultados demostraron una correlación negativa entre las dos variables. Concluyó que existe inadecuada organización de los procesos; también deficiente comunicación de los procedimientos e ineficiente dirección en el ámbito de la seguridad y salud en el trabajo (15).

Arboleda y López. (2017) En su artículo tuvo como objetivo “Identificar la percepción que tienen los empleados del sector salud acerca de la cultura organizacional en las instituciones públicas y privadas en el Valle de Aburrá, Colombia”. Fue un estudio cuantitativo, de corte transversal. Estudió una muestra de 224 empleados, mediante la encuesta. El 79% expresaron que en la institución sí se toma en cuenta las inquietudes, dudas e ideas. Solo 44 % manifestó tener magnífica comunicación con sus jefes y compañeros de su centro de labores, el 62 % admitió de manera positiva el cambio en los procesos institucionales, mostrando mayor aceptación las mujeres. Concluyó que la mayor parte de los trabajadores observan que el clima organizacional en sus instituciones es bueno (16).

Segredo, (2017). En su artículo que tuvo como objetivo “Evaluar el clima organizacional en el complejo hospitalario Gustavo Aldereguía Lima. Cienfuegos, Cuba 2015”. Estudio tipo evaluativa. Planteó la realización de un instrumento identificado como Evaluación del Clima Organizacional en Salud por Segredo, fue aplicado durante el desarrollo del Curso: Gestión del capital humano, impartido por profesores de la Escuela Nacional de Salud Pública, con una participación de 32 trabajadores entre directivos y prestadores. Los resultados consistieron en la elaboración de una escala ordinal para la clasificación del clima organizacional por dimensiones y categorías a partir del promedio obtenido con la utilización del instrumento. Concluyo que a través de su estudio de investigación se plantea un instrumento para la valoración del clima organizacional en salud, que se puede emplear según las particularidades de cada organización en diversos contextos ya que es un instrumento de sencilla aplicación, que distingue y contribuye en la información útil para la administración del cambio en salud (17).

Andriazola, et al. (2019). En su estudio tuvo como objetivo “Medir el clima organizacional de cuatro centros de Atención Primaria de Salud de cuatro comunas de la Región del Maule, Chile”. Estudio cuali- cuantitativo, transversal, censal y exploratorio. La muestra fue de 389 casos obtenidos de manera censal a funcionarios de APS de 4 comunas. Utilizó el cuestionario de Clima Organizacional Validado CCOV que define 10 dimensiones con 44 ítems medidos mediante una escala Likert; la confiabilidad del instrumento se determinó por el Alfa de Cronbach, que fue de 0,8 siendo alta. Resultando que la dimensión que más afecta el clima organizacional es equipos y distribución de personas y material; en tanto que la dimensión que contribuye positivamente con el clima es autonomía y profesionalismo. Concluye que en la atención primaria y en hospitales de alta complejidad, las dimensiones que afectan el clima organizacional son diferentes en cuanto a estabilidad laboral, lo que

evidencia que en los hospitales por la complejidad cuenta con apoyo del Ministerio mientras que en la atención primaria la relación es más centralizada a nivel municipal (18).

Hernández y Medina. (2020). En su investigación tuvo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción laboral y su relación con el ausentismo en el personal de enfermería en un Hospital público de Monterrey”. Estudio mixto, correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 235 enfermeros; a quienes aplicó la encuesta validada de satisfacción laboral ‘ISL 66’. Para comprobar la hipótesis de correlación se usó la prueba de Pearson, toda vez que existe normalidad en la muestra; en las variables con significancia de 0.05. Los resultados fueron que el personal de enfermería se mostró medianamente satisfecho con su trabajo, la tasa de ausentismo fue de 4.7%, teniendo relación directa la percepción de las condiciones laborales con el ausentismo. Concluyo que las causas de insatisfacción laboral se debieron a bajos salarios, sobrecarga de trabajo y falta de reconocimiento en relación al nivel académico, así también el ausentismo se asoció a problemas de salud y fue mayor en turno de mañana y en madres solteras (19).

Marín, et al. (2017). En su artículo tuvo como objetivo “Establecer la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; asimismo, determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal”. Es un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta auto aplicada entre los meses de febrero y junio del 2016. Los trabajadores manifestaron estar motivados en un 57.4%, siendo el trabajo y la responsabilidad los que obtuvieron altos promedios. En cuanto al nivel de satisfacción laboral fue bueno en un 56.6%. Concluyó que la motivación y la satisfacción laboral tienen una relación baja y también ambos tienen un porcentaje medianamente positivo (20).

2.2. Antecedentes de investigaciones nacionales.

Campos, (2018). En su tesis tuvo como objetivo “Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales en Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas Perú”. Es un estudio cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra fue de 112 enfermeros asistenciales. Se utilizó el instrumento cuestionario validado por Sonia Palma tal instrumento fue sometido a una prueba piloto a fin de determinar su confiabilidad, siendo el instrumento confiable. El Clima organizacional del Instituto está por mejorar (65%), también el diseño organizacional en un 69.5% está por mejorar y el potencial humano no es saludable. La satisfacción laboral de los profesionales de enfermería está en nivel de satisfecho en un 45%. Concluyo que el Clima organizacional está por mejorar y la Satisfacción laboral está en un rango aceptable. Además, existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (21).

Chávez, (2019). En su tesis tuvo como objetivo “Determinar la relación del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud Perú”. Estudio hipotético-deductivo, no experimental y correlacional, aplicó encuestas validadas, en una muestra de 90 enfermeras. El clima organizacional del encuestado manifiesta, como deteriorado en un 7.8%, regular un 40% y bueno un 52.2% y existe relación positiva entre las variables. Concluye que se demuestra significancia entre la relación del Clima Organizacional con la satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen (22).

Dulanto, (2017) En estudio tuvo como objetivo “Conocer la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Cayetano Heredia, 2016”. El estudio fue descriptivo correlacional, utilizó el diseño no experimental de corte

transversal, con una muestra de 340 colaboradores. Para el instrumento clima organizacional obtuvo 0.851 de Alfa de Cronbach y para el instrumento de la variable satisfacción laboral obtuvo como alfa de Cronbach 0,827. Los resultados evidencian una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Concluyó que el clima organizacional y la satisfacción laboral en sus trabajadores demuestran una relación significativa (23).

Rodríguez, (2019). En su tesis tuvo como objetivo” Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del equipo de salud del hospital I- La Esperanza Essalud entre los meses de abril a agosto del 2019. Es una investigación de tipo descriptivo correlacional de corte transversal. La muestra fue de 50 trabajadores; para los instrumentos según el coeficiente de alfa de Cronbach que fueron validados por Sonia Palma evidenciaron una confiabilidad de 0.60 a más siendo aceptable o buena. El resultado mostro que el 78% manifiesta un clima organizacional saludable y el 22% no saludable; en cuanto a la satisfacción laboral el 90% del equipo mencionan estar satisfechos. Concluye que si existió relación representativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (24).

Charry, (2017) En su tesis tuvo como objetivo “establecer la relación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03 de Lima metropolitana, Perú”. Estudio descriptivo correlacional. Mediante técnica de encuesta. Estudió una muestra de 200 trabajadores y colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 03. Una media de 56.5% total de los porcentajes, mostrando la prevalencia de una comunicación interna ineficaz. Concluyó que se evidencia la correlación entre la gestión de la comunicación interna y el clima organizacional; sobresale la variable de incentivos la cual tiene que ser considerada por el Área de Recursos Humanos como política de la gestión de la comunicación interna de una organización (25).

Sarmiento, (2017) En su tesis tuvo como objetivo “describir la relación entre el Síndrome de Burnout y la Satisfacción Laboral del personal de salud que trabaja en el área de emergencia del Hospital Antonio Lorena del Ministerio de Salud en el Cusco, Perú”. Estudio transversal, utilizó dos instrumentos: el Inventario del Síndrome de Burnout de Maslach y la Encuesta de la Satisfacción Laboral del Ministerio de Salud. Estudio una muestra de 110 trabajadores del servicio de emergencia. El 30,9% de trabajadores manifestó insatisfacción, en los médicos fue un 46,9%; en las enfermeras y obstetras en la mayoría manifestaron no tener interés (62,9%), y el personal técnico en un 34,6% manifestó satisfacción. Con referencia al Síndrome de Burnout, el personal de salud más afectado fueron los médicos en un 16.3%, las enfermeras y obstetras en 8.6%, los técnicos de enfermería no presentaron Burnout. Concluye que los trabajadores que realizan labor asistencial uno de cada 10 tienen el Síndrome de Burnout (26).

Morales, (2016) En su tesis tuvo como objetivo dar a “conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud Perú”. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal y nivel aplicativo. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para una muestra que estuvo conformada por 67 profesionales de enfermería. El profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico manifiesta un nivel de satisfacción laboral de 77.6%. Las dimensiones que destacaron son las de condiciones físicas, materiales y la de desarrollo personal. Concluyó que el profesional de enfermería evidencia un nivel medio de satisfacción (77.65%), esto es alarmante ya que puede indicar que el profesional de enfermería labora sin ánimo y realiza sus actividades en el trabajo solo como rutina (27).

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Clima Organizacional

Es considerada como elemento fundamental para las instituciones que estén vinculadas con el desarrollo de la mejora continua del entorno laboral.

Teniendo en cuenta lo descrito en la R.M N0 468-2011 MINSA, documento técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, el análisis del Clima organizacional indica que “permite entender de manera sistemática y científica, las diferentes opiniones o criterios de los trabajadores en relación a su ambiente laboral, con el objetivo de exponer proyectos que permitan mejorar las distintas características nocivas que se encuentren e interfieran en el trabajo y la productividad del potencial humano” (11).

A.- Enfoques del Clima Organizacional

Chiavenato manifestó que el clima organizacional está relacionado con los incentivos que se dan hacia los trabajadores. El clima organizacional es beneficioso cuando proporciona el bienestar de los requerimientos personales y la mejora del aspecto moral y ético de los trabajadores, siendo perjudicial cuando no se consigue satisfacer estos requerimientos (28).

Según Méndez C. “clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo” (29).

B. Dimensiones el clima organizacional

Según Novoa, las nueve dimensiones que dan explicación al clima organizacional son:

a. “Estructura: La rigidez o flexibilidad de las condiciones de trabajo de una institución determinan el clima organizacional. La estructura tiene que ver con las reglas, procedimientos, trámites y otras condicionantes, las cuales interactúan en una organización” (30).

b. “Responsabilidad: La autonomía del trabajador se vincula estrechamente con el desarrollo de las actividades en la organización” (30).

c. “Recompensa: Un aspecto a tener en cuenta, aunque no menos importante es la compensación salarial, la cual también genera buenos climas organizacionales y la propia satisfacción del trabajador. Sin embargo, se realiza con la valoración del trabajo y cumplimiento de funciones del trabajador” (30).

d. “Desafío: Los desafíos en el trabajo conlleva aceptarlos o resistirlos” (30).

e. “Relaciones: Un buen ambiente de trabajo se basa en relaciones estables y positivas entre los miembros de la organización” (30).

f. Cooperación: La ayuda y colaboración entre los trabajadores de una organización, sean los jefes, supervisores o gerentes con los demás empleados favorece un clima laboral saludable (30).

g. Estándares: “El buen manejo de las metas en la organización, bajo normas de rendimiento y producción son necesarios para el logro de objetivos institucionales” (30).

En este trabajo de investigación se tendrá en cuenta lo propuesto por el Ministerio de Salud lo cual es detallado en el documento: “El Plan y la Metodología para el Estudio del Clima

Organizacional aprobados en la Resolución Ministerial N°. 623-2008/MINSA. En el año 2011 en la versión 2 el Ministerio de Salud certifica la aplicación de la Metodología para el Estudio del Clima Organizacional a través de la Resolución Ministerial N° 468 - 2011/MINSA”, siendo las dimensiones que plantea (11)

“La dimensión Potencial Humano, que conforma el engranaje social intrínseco o interno de un establecimiento o centro, el cual está conformado por personas y/o grupos de personas, pensantes y con sentimientos, que pertenecen a una determinada institución u organización con el propósito de lograr sus objetivos. Esta dimensión evalúa las siguientes características: Liderazgo, Innovación, Recompensa, Confort” (11).

“La dimensión Diseño Organizacional, menciona que toda organización tiene un conjunto de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas por un grupo de personas. En la coordinación de cualquier organización se debe considerar cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones como son: tener un objetivo común, el acoplamiento de los esfuerzos, la designación, las faenas o labores diarias y la clasificación o nivel de la autoridad a la que comúnmente nombramos estructura de la organización. Toda evaluación de diseño organizacional debe tener en cuenta cuatro puntos importantes en su evaluación: La estructura organizacional, la comunicación organizacional, la toma de decisiones y las remuneraciones” (11).

“La dimensión Cultura de la Organización, viene a ser el conglomerado de principios, valores, creencias e ideales que tienen en común las personas que componen una organización. Sistema de significados que comparten la mayoría o el total de los integrantes de una organización y que la diferencia de otras organizaciones. La cultura de la organización debe evaluar los siguientes componentes: la identidad que tienen con la

organización, conflictos y cooperaciones que surgen entorno a ella, así como también la motivación de los miembros en dicha organización” (11).

Sin duda alguna el clima organizacional adquiere relevancia en los establecimientos de salud, porque las acciones impuestas en torno a este clima conllevan a los resultados que derivan en la productividad y la satisfacción laboral, siendo recomendable la constante evaluación de estas las instituciones de salud (31).

C. Pautas que no pueden pasar por alto las organizaciones, para que sus miembros vivencien un clima agradable y sano:

La Suma de todos: Es necesario conocer las fortalezas y debilidades de los integrantes de la institución. De tal modo el jefe tiene que lograr relacionar la función de cada trabajador, para conseguir alto nivel de productividad de todo el equipo (32).

Extra Laboral: Las actividades que se realizan fuera del trabajo contribuyen a que cada trabajador descanse, relaje y deje la rutina del trabajo; entre las actividades las más comunes son: yoga, gimnasia, actividades recreativas. Las actividades extra laborales permitirán controlar el stress y enriquecer un buen clima laboral (32).

Objetivo Común: Un líder tiene que lograr que todos los trabajadores que conforman una institución u organización se dirijan hacia un mismo rumbo en búsqueda de conseguir un solo objetivo (32).

Reconocimiento al mérito: La mejor manera para que los trabajadores se motiven y se involucren en una organización, es necesario que los jefes acepten el trabajo bien realizado y lo hagan de conocimiento al resto del equipo, a su vez los trabajadores deben sentirse apoyados por su jefe, lo que permitirá mayor rendimiento laboral (32).

Igualdad en el trabajo: El vínculo que existe entre el jefe y empleado tiene que caracterizarse por ser equitativo con todos los miembros del equipo. El hacer diferenciación en el trato laboral, puede ocasionar que algunos de los trabajadores sientan ser menos beneficiados que otros y a su vez se produce el deterioro del clima organizacional (32).

2.2.2 Satisfacción laboral

Es la apreciación o sensación que el trabajador tiene hacia su institución laboral y abarca diferentes aspectos como: el salario, situación del trabajo, ser favorecido a un cargo de mayor responsabilidad jerárquica, la relación con otros compañeros de trabajo (33).

También la satisfacción laboral se puede percibir como el grado de gozo que las personas consiguen en su trabajo (34), transformándose esta satisfacción en una conducta que se produce por el trabajador con respecto a la situación laboral (35).

Según Arellano quien cita a Reitz, manifiesta que “si el integrante de una corporación o institución no logra alcanzar satisfacción con su trabajo, necesariamente habrá resultados negativos de su comportamiento como: ausentismo, tardanzas, rotaciones fluctuantes de personal y apatía. Sin embargo, si el trabajador se logra mantener satisfecho en su labor diaria, esta situación se verá plasmada en conductas positivas y una favorable realización de su jornada laboral cotidiana” (36).

La satisfacción laboral se caracteriza por ser de dos maneras, una intrínseca que tiene como base las características relacionadas con el trabajo en sí mismo (diversidad, interés, oportunidad de aprender, autonomía, etc.) y una extrínseca cuyo origen son elementos externos al trabajador por tanto están vinculados con el entorno en el que se desenvuelve el

empleado (correlación con los jefes o demás miembros de una organización, la remuneración, el horario de labor y el reconocimiento) (37).

En las instituciones de salud el interés por la satisfacción laboral se da, porque los empleados dedican tiempo de su vida en su trabajo, por tanto, en el sector salud aquellos trabajadores insatisfechos van a manifestar mayor inclinación hacia el absentismo y renuncia; mientras que los trabajadores satisfechos disfrutan de mejor salud, lo que conlleva a mayor rendimiento laboral e influye en el entorno familiar y social

A. Dimensiones de la Satisfacción Laboral:

Según “Zayas, Báez y Hernández” son:

- “La estructura: que se refiere a la forma en como las acciones de las organizaciones se dividen, organizan y coordinan. Se toma en consideración: la jerarquía, las funciones, líneas de trabajo, relaciones e interdependencias”.
- “La naturaleza y contenido de trabajo: Referido a la variedad de habilidades y competencias que identifican al trabajo”.
- “Las normativas, valores y costumbres: son las creencias, valores, normas y cultura que comparten e identifican a los miembros de una organización”.
- “El salario y la estimulación: siendo la remuneración y recompensa que está vinculado a la superación y la evaluación del desempeño”.
- “Las condiciones de trabajo: es el entorno, los materiales y medios necesarios para realizar el trabajo”.
- “Las condiciones de bienestar: el sentir del trabajador con respecto a su desarrollo personal y profesional, el horario laboral, etc”.

- “Las relaciones interpersonales y comunicación: Es el proceso de interacción social en el que intervienen al menos dos o más personas para intercambiar ideas, sentimientos, juicios, información, opiniones o instrucciones de trabajo”.
- “Liderazgo y toma de decisiones: Es la influencia de una persona o grupo de personas que inspira en otros el logro de objetivos comunes y su colaboración voluntaria y entusiasmo para lograrlos. La toma de decisiones está asociada estrechamente con el liderazgo”.
- “Compromiso con el trabajo: Es el resultado de la identificación con el trabajo, viéndose reflejado en la activa participación, y la importancia que siente a su desempeño”.

En el presente estudio de investigación, se considera la teoría de Sonia Palma (2005), para la evaluación de la satisfacción laboral del personal asistencial, quién menciona “que la satisfacción laboral es la actitud del trabajador hacia el trabajo”, describiendo las siguientes dimensiones (38):

“Dimensión significación de la tarea, que es la disposición al trabajo en función a que el trabajo personal logra, sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material” (38).

“Dimensión condiciones de trabajo, que es la evaluación del trabajo en base a las disposiciones normativas que regulan dicha actividad laboral” (38).

“Dimensión reconocimiento personal y/o social, que incluye la evaluación del trabajo que tiene como base el reconocimiento de las personas vinculadas al trabajo, la evaluación de los logros alcanzados en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos” (38).

“Dimensión beneficios económicos, siendo la disposición al trabajo en base a los aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo de las tareas asignadas” (38).

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.

2.4.2. Hipótesis específicas

- Si existe relación entre la dimensión Potencial humano del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.
- Si existe relación entre la dimensión Diseño organizacional del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.
- Si existe relación entre la dimensión Cultura de la organización del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Es hipotético deductivo porque la investigación “parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (38).

3.2. Enfoque de la investigación

Es de enfoque cuantitativo, “ya que es secuencial y probatorio; cada etapa precede a la siguiente y no se puede brincar o eludir pasos durante la investigación. Así mismo se establecen hipótesis y determinan variables; se traza un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones” (39).

3.3. Tipo de la investigación

Es una investigación aplicada ya que “busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de la sociedad, por tanto, pretende resolver un problema de la vida real” (52).

Nivel de la investigación

Es de nivel correlacional ya que describe las relaciones o asociaciones que existe entre de las dos variables de estudio en un contexto en particular (40).

3.4. Diseño de la investigación

Es no experimental que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes” (40).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

La población está conformada por 95, siendo los trabajadores asistenciales y administrativos que se encuentran laborando en el establecimiento de salud Pachacamac.

3.5.2 Muestra:

Son los 80 trabajadores asistenciales y administrativos que se encuentran laborando en el establecimiento de salud Pachacamac, que se obtiene tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Tabla 1. Número de trabajadores considerados en la muestra.

Trabajadores del C.S Pachacamac	Nº de Trabajadores
Trabajadores Asistenciales. (n1)	59
Trabajadores Administrativos. (n2)	21
Total de trabajadores.	80

Criterios de inclusión y exclusión

Se considera como criterios de inclusión:

- ✓ Trabajadores asistenciales y administrativos que laboran o laboraron de manera presencial en los últimos 6 meses, en el Establecimiento de salud Pachacamac.
- ✓ Personal asistencial o administrativo que desee participar de la investigación.

Se considera como criterios de exclusión:

- ✓ Personal asistencial y administrativo que trabaje de manera remota en el Establecimiento de salud Pachacamac.
- ✓ Personal asistencial o administrativo que no desee participar de la investigación.

3.5.3 Muestreo

Mediante el muestreo censal se obtiene la muestra.

La muestra censal se define como aquella en la que todas las unidades a investigar son consideradas como muestra. Por tanto “si una población es pequeña se tomará toda para la investigación y ello se denomina muestreo censal” (46).

3.6 Variables y Operacionalización

Variable 1: Clima Organizacional

Definición operacional: Para esta variable se utilizó un cuestionario tipo Ordinal que consta de 3 dimensiones siendo 27 ítems, cuya valoración está como: “No saludable: 27-54, Por mejorar: 55-81y Saludable: 82- 108” (fue ratificado y aprobado con “Resolución Ministerial N.º 468-2011/MINSA Metodología para el Estudio del Clima Organización versión 2”) posteriormente fue validado por el Mg. José Rojas Muñoz.

Tabla 2. “Matriz operacional de la variable 1” (11).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rango
Potencial Humano	Innovación	1. “La innovación es característica de nuestra organización”.	Cualitativa Ordinal	“No saludable: 27-54 Por mejorar: 55-81 Saludable: 82- 108”
		2. “Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas”.		
	Liderazgo	3. “Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas”.		
	Recompensa	4. “Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios”.		
	Confort			
Diseño Organizacional	Toma de decisiones			
	Remuneración Estructura	5. “Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita”.		

Cultura de la organización	Comunicación organizacional	6. "Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización".	
	Motivación	7. "Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo".	
	Identidad	8. "Mi trabajo es evaluado de forma adecuada".	
	Conflicto	9. "Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa".	
	Cooperación	10. "En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo".	
		11. "La limpieza de los ambientes es adecuada".	
		12. "Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión".	
		13. "En mi organización colaboro en la toma de decisiones".	Cualitativa
		14. "Mi salario y beneficio son razonables".	Ordinal
		15. "Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado".	
		16. "Las tareas que desempeño corresponden a mi función".	
		17. "Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo".	
		18. "Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo".	
		19. "Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes".	
		20. "Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito".	
		21. "Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito".	
		22. "Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo".	
		23. "Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer".	
		24. "Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable".	
		25. "Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización".	
		26. "Estoy sonriente".	
		27. "Cometo errores".	

Variable 2: Satisfacción laboral

Definición Operacional: Para esta variable se utilizó un cuestionario tipo Ordinal que consta de 4 dimensiones siendo 17 ítems, de autoría de Sonia Palma en el 2005, posteriormente fue validado por José Rojas Muñoz.

Tabla 3. Matriz operacional de la variable 2 (38).

Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel y Rango
Significación de tarea	Importancia de las tareas realizadas: Esfuerzo	1. "Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser". 2. "Me siento útil con la labor que realizo". 3. "Me complace los resultados de mi trabajo".	Cualitativa Ordinal	"Insatisfecho: 17-40" "Satisfecho: 41-63" "Muy satisfecho: 64-86"
	Realización personal	4. "Mi trabajo me hace sentir realizado como persona". 5. "Me gusta el trabajo que realizo". 6. "Realizando mi trabajo me siento bien conmigo mismo". 7. "Me gusta la actividad que realizo".		

	Equidad	8. "La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores".	
"Condiciones de trabajo".	Ambiente	9. "El ambiente donde trabajo es confortable".	
	Horario	10. "Me disgusta mi horario".	
	Relaciones interpersonales	11. "Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo".	
		12. "La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable".	
		13. "El horario de trabajo me resulta cómodo".	Insatisfecho: 17- 40
		14. "Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias".	Satisfecho: 41-63
"Reconocimiento personal y/o social"	Reconocimiento Económico o moral.	15. "Las tareas que realizo son percibidas como algo sin importancia".	Muy satisfecho: 64-86
	Remuneración		
"Beneficios económicos"	Incentivos	16. "El sueldo que tengo es bastante aceptable".	
		17. "Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas Económicas".	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Se utilizó la encuesta que se define como la técnica que proporciona información sobre las opiniones, actitudes y comportamientos de las personas que participan en una investigación, además se aplica ante la necesidad de probar una hipótesis.

Así mismo la encuesta “es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, en el ámbito sanitario son muy numerosas las investigaciones realizadas utilizando esta técnica” (47).

3.7.2. Descripción del instrumento

Se utilizó el cuestionario que se define como un instrumento de investigación que consiste en un conjunto de preguntas con el objetivo de recopilar información, siendo utilizada con fines de investigación. Así también el cuestionario se “limita al formulario que contiene las preguntas dirigidas a los sujetos objeto de estudio” (48).

El instrumento empleado para la Variable Clima Organizacional consta de 27 ítems, asignados en 3 dimensiones, así también por los puntajes se clasifique en: No Saludable, por Mejorar y Saludable, que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4. Dimensiones y rangos de la Variable Clima organizacional.

Dimensión	Nivel o rango
“Potencial Humano”	“No saludable: 27 - 54
“Diseño Organizacional”	Por mejorar: 55 - 81
“Cultura de la organización”	Saludable: 82 – 108”

El instrumento que se utilizó para la Variable Satisfacción laboral consta de 17 ítems, distribuidos en 4 dimensiones, así mismo se clasifica en los rangos: insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho, que se presentan en el siguiente cuadro:

Tabla 5. Dimensiones y rangos de la Variable Satisfacción laboral.

Dimensión	Nivel o rango
“Significación de tarea”	“Insatisfecho: 17 - 40”
“Condiciones de trabajo”	
“Reconocimiento personal y / o social”	Satisfecho: 41 - 63
“Beneficios económicos”	Muy satisfecho: 64 – 86”

3.7.3. Validación

Para la Variable Clima organizacional:

El cuestionario fue validado por el MINSA en el Documento Técnico Metodología para el estudio del Clima Organizacional RM N^o 468 -2011, posteriormente fue modificado y revalidado por el Mg. José Percy Rojas Muñoz mediante juicio de expertos.

Para la Variable Satisfacción laboral

El cuestionario fue aprobado por Sonia Palma Solís en el 2005, subsiguiente se realizó su modificación por el Mg. José Percy Rojas Muñoz, quien revalido el cuestionario mediante juicio de expertos.

3.7.4 Confiabilidad

Para la Variable Clima organizacional:

El instrumento empleado para la variable Clima Organizacional presentó, alfa de Cronbach de 0.915 lo cual determina que tiene una excelente confiabilidad.“Los

resultados de un estudio pueden considerarse confiables cuando tienen un alto grado de validez, por tanto, una vez que se establece que una escala es reproducible y consistente, entonces puede concluirse que es confiable” (41).

Tabla 6. “Ficha Técnica de la Variable Clima Organizacional”.

Ficha Técnica	
Nombre	Instrumento de la Variable Clima Organizacional.
Autores	Mg. José Percy Rojas Muñoz quien tomo como referencia la metodología realizada por MINSA 2011.
Aplicación	De forma individual
Tiempo de duración	Aproxidamente 15 minutos
Dirigido	A determinar el tipo de “clima organizacional”.
Valor	Escala de Likert: “No saludable 27-54” “Por mejorar 55-81” “Saludable 82- 108”
Descripción del instrumento	Consta de tres bloques: Evaluación de Potencial humano con 11 ítems. Evaluación de Diseño organizacional con 8 ítems. Evaluación de Cultura organizacional con 8 ítems, en total suman 27 ítems.

Para la Variable Satisfacción laboral:

El instrumento empleado para la variable Satisfacción laboral presentó, alfa de Cronbach de 0.60, lo que significa que posee una confiabilidad buena o aceptable (50).

Tabla 7. Ficha Técnica de la Variable Satisfacción laboral.

Ficha Técnica	
Nombre	Instrumento de la Variable Satisfacción Laboral.
Autores	Mg. José Percy Rojas Muñoz, quien tomó como referencia la metodología realizada por Sonia Palma Solís 2005.
Aplicación	De forma individual

Tiempo de duración	Aproximadamente 15 minutos
Dirigido	A determinar el tipo de Satisfacción laboral.
Valor	Escala de Likert: “Insatisfecho: 17- 40” “Satisfecho: 41-63” “Muy satisfecho: 64- 86”
Descripción del instrumento	Consta de tres bloques: Evaluación de Significación Tarea con 7 ítems. Evaluación de Condiciones de trabajo con 7 ítems. Evaluación de Reconocimiento social o personal con 1 ítem. Evaluación de Beneficios económicos 2 ítems, en total suman 17 ítems.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Estadística Descriptiva:

Los datos adquiridos fueron estudiados a través de la estadística descriptiva de frecuencia la cual representa una forma fácil de leer y de entender estos datos, a su vez la interpretación de la información numérica obtenida conlleva a la elaboración de las conclusiones.

Estadística Inferencial:

Se utilizó la estadística inferencial Prueba exacta de Fisher significativo al 0,05.

La prueba exacta de Fisher se utiliza para determinar si existe una asociación entre dos variables. Así también “permite analizar si dos variables dicotómicas están asociadas cuando la muestra es demasiado pequeña” (51).

3.9. Aspectos éticos

Se solicitó autorización de la Dirección de Salud correspondiente al que pertenece el establecimiento de salud, también se revisó la nómina de los trabajadores y se aplicó los criterios de inclusión. Así mismo se informó a los trabajadores los objetivos de la investigación y se solicitó el consentimiento informado, el cual es un “documento

informativo en donde se invita a las personas a participar en una investigación, el aceptar y firmar el consentimiento informado indica que la persona autoriza participar. Así mismo “la información debe ser recogida de manera anónima” (49).

También se utilizó el Programa Turnitin como herramienta que comprueba la similitud, coincidencias de nuestra investigación con otros estudios.

Adicional a lo mencionado, en la investigación se consideró como conducta ética lo siguiente:

Beneficencia: “Este principio tiene como origen la necesidad de no hacer daño a los demás, de hacer siempre el bien” (43). Con el estudio de investigación se buscó conocer los resultados que puedan demostrar que es necesario en una institución de salud para mejorar su clima organizacional y que a su vez consiga la satisfacción de todos sus trabajadores.

Autonomía: se refiere a la capacidad que tiene una persona de tomar decisiones o de tener una acción propia, sin influencias externas, por tanto, “no permite ser coaccionada o persuadida por otras personas” (43). En el estudio de investigación se respetó la posición del personal asistencial y administrativo que decida participar de la realización de los cuestionarios.

La justicia: “Este principio incluye la igualdad, equidad y la planificación” (43). En esta investigación todo el personal asistencial y administrativo que decida participar será tratada de forma justa y equitativa sin discriminación alguna.

No maleficencia: “Principio que menciona evitar hacer daño hacia otra persona” (43).

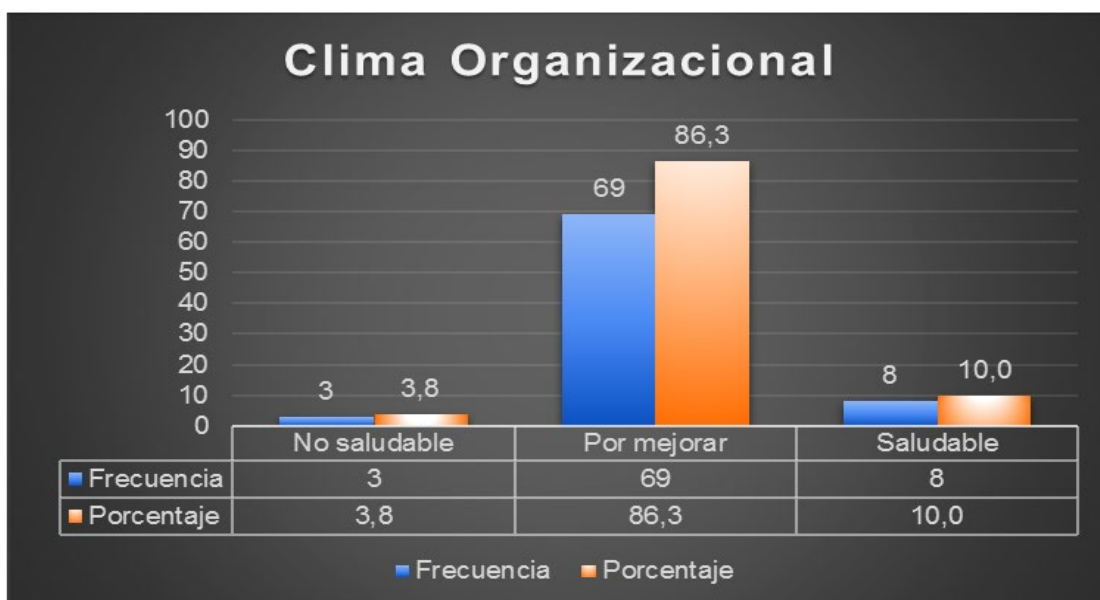
Por tanto, no hacer daño de ningún tipo a los participantes de la investigación a quienes se aplicará el instrumento para la recolección de datos.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

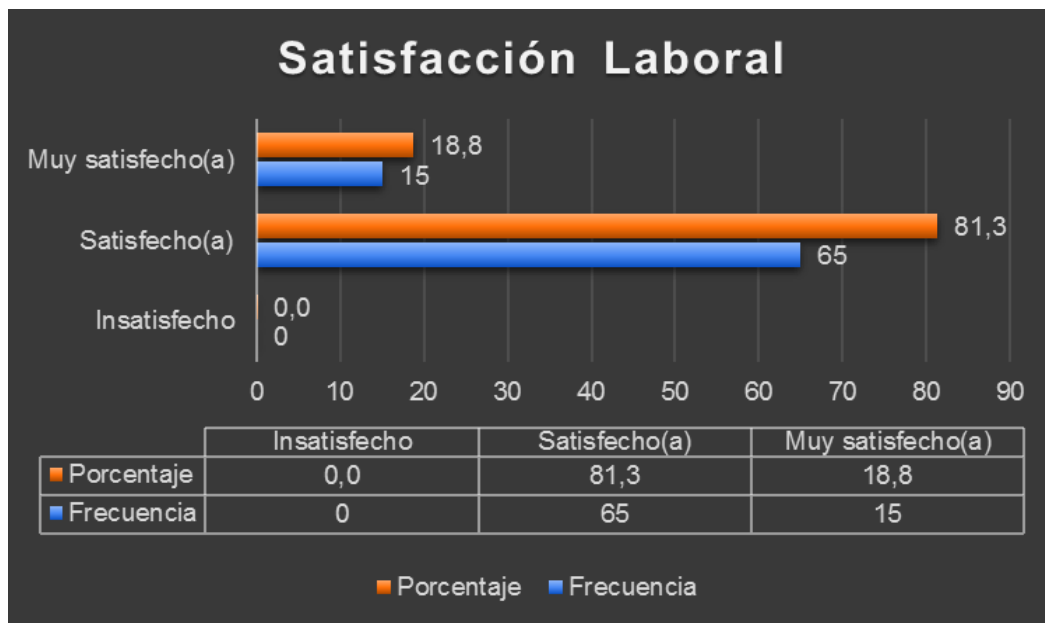
4.1. Resultados

4.1.1 Análisis Descriptivo de Resultados

El presente estudio se realizó con la participación de 80 trabajadores entre asistenciales 59 (73,8%) y administrativos 21 (26,3%); el 100,0% de trabajadores viene laborando de 6 meses a más en el establecimiento de salud; el 62,5% es de sexo femenino; el 50,0% de trabajadores tiene una edad entre 40 y 49 años, seguidos del 23,8% con una edad entre 30 y 39 años y un 20,0% con una edad entre 50 y 59 años de edad.



En el Gráfico 1. Clima Organizacional en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021, se expone que el 86,3% de los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac; perciben que, en su centro de labores, el desarrollo del clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar.



En el Gráfico 2. Satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021, se expone que poco más del 80,0% de los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac; manifiestan sentirse satisfechos, en su centro de labores, a la evaluación sobre satisfacción laboral.

Tabla 8: Dimensión potencial humano del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.

Clima Organizacional (Dimensión)		Satisfacción Laboral				Total		<i>p-valor</i>
		Satisfecho(a)		Muy satisfecho(a)		n	%	
		n	%	n	%			
Potencial Humano	No saludable/Por mejorar	62	86,1	10	13,9	72	100,0	0,005*
	Saludable	3	37,5	5	62,5	8	100,0	
	Total	65	81,3	15	18,8	80	100,0	

(*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

La tabla 8 evidencia que hay 62 (77,5%) trabajadores del total, que manifiestan sentirse satisfechos laboralmente, pero que el clima organizacional en la dimensión potencial humano es no saludable o requiere mejorar y sólo un total de 8 (10,0%) trabajadores considera que la dimensión potencial humano del clima organizacional es saludable y que se encuentran satisfechos y muy satisfechos laboralmente; finalmente se encontró, que el potencial humano del clima organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac.

Tabla 9: Dimensión diseño organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.

Clima Organizacional (Dimensión)	Satisfacción Laboral				Total		<i>p-valor</i>
	Satisfecho(a)		Muy satisfecho(a)		n	%	
	n	%	n	%			
No saludable/Por mejorar	61	87,1	9	12,9	70	100,0	0,002*
Diseño Organizacional Saludable	4	40,0	6	60,0	10	100,0	
Total	65	81,3	15	18,8	80	100,0	

(*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

La Tabla 9 evidencia con respecto a la dimensión diseño organizacional del clima organizacional, se encontró que hay 61 (76,3%) trabajadores del total, que manifiestan percibir un nivel no saludable o por mejorar en la mayoría de casos y hay 10 (12,5%) trabajadores del total que la perciben como saludable y sentirse satisfechos y muy satisfechos laboralmente; finalmente se encontró, que la dimensión diseño organizacional del clima organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac.

Tabla 10. Dimensión cultura organizacional del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.

Clima Organizacional (Dimensión)	Satisfacción Laboral				Total		<i>p-valor</i>
	Satisfecho(a)		Muy satisfecho(a)		n	%	
	n	%	n	%			
No saludable/Por mejorar	65,0	89,0	8	11,0	73	100,0	0,000*
Cultura Organizacional Saludable	0,0	0,0	7	100,0	7	100,0	
Total	65	81,3	15	18,8	80	100,0	

(*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

La Tabla 10 evidencia que hay 65 (81,3%) trabajadores del total, que manifiestan percibir la dimensión cultura organizacional del clima organizacional como no saludable o por mejorar y hay 7 (8,6%) trabajadores del total que perciben la dimensión cultura organizacional del clima organizacional como saludable y que a su vez se sienten muy satisfechos laboralmente; finalmente se encontró, que la dimensión cultura organizacional del clima organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac.

Tabla 11: Clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac. 2021.

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral				Total		<i>p-valor</i>
	Satisfecho(a)		Muy satisfecho(a)		n	%	
	n	%	n	%			
No saludable/Por mejorar	63	87,5	9	12,5	72	100,0	0,000*
Saludable	2	25,0	6	75,0	8	100,0	
Total	65	81,3	15	18,8	80	100,0	

(*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

La Tabla 11 evidencia que hay 63 (78,6%) trabajadores del total, que manifiestan percibir un nivel no saludable o por mejorar en relación al clima organizacional y que perciben sentirse satisfechos laboralmente; así también, hay 8 (10,0%) trabajadores del total que perciben un clima organizacional saludable y que a su vez se sienten satisfechos o muy satisfechos laboralmente en su centro de labores; finalmente se encontró, que clima organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac.

4.1.2 Discusión de resultados

El Clima organizacional saludable contribuye a que el trabajador desarrolle su trabajo de manera eficiente. También es importante tener en cuenta que la satisfacción del trabajador tiene un rol valioso en la calidad de atención en salud. Siendo estos los motivos para realizar un trabajo de investigación que incluya estas variables, cuya medición será útil y necesaria para evaluar de manera constante una organización o institución prestadora de servicios de salud.

Con este estudio se evalúa el Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de Salud Pachacamac.

Respecto al Clima Organizacional se evidencia que el 86,3% de los trabajadores perciben que, en su centro de labores, el desarrollo del clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar. En el estudio de Campos, et al. (2018) se observa similitud, ya que en su investigación el clima organizacional es percibido por las enfermeras como por mejorar (65%). Las organizaciones prestadoras de servicios de salud pueden crear, mejorar y establecer un clima organizacional, esto contribuye a su vez a proporcionar un cuidado con calidad hacia los pacientes. (44)

El Clima Organizacional en el estudio, muestra tres dimensiones: Potencial humano, Diseño Organizacional y Cultura Organizacional.

En cuanto a la evaluación de la dimensión potencial humano del clima organizacional, los datos obtenidos fueron que 62 trabajadores del total, manifiestan que es no saludable o requiere mejorar y sólo un total de 8 (10,0%) trabajadores considera que la dimensión potencial humano del clima organizacional es saludable. Los resultados difieren a lo

encontrado por Campos, et al. (2018) en su investigación, ya que las enfermeras del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas perciben como No saludable la dimensión Potencial Humano (82.26%).

Así también en la dimensión diseño organizacional del clima organizacional, se encontró que 61 trabajadores del total, perciben un nivel no saludable o por mejorar en la mayoría de casos. Situación que coincide con lo evidenciado por Dulanto. (2017), en este estudio los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia en un 55% muestran un nivel medio en el diseño organizacional, siendo la mayoría.

En cuanto a la dimensión cultura organizacional del clima organizacional, se observó que 65 trabajadores del total, manifiestan percibirla como no saludable o por mejorar. Estos resultados son distintos al estudio de Arboleda y López. (2017), en el que casi la totalidad de los trabajadores perciben un clima organizacional saludable, siendo los ítems que lo indican, las buenas relaciones entre las personas, un ambiente cordial y una adecuada comunicación, los cuales son incluidos dentro del indicador cultura de una organización.

Sobre la evaluación de la satisfacción laboral, poco más del 80 % de los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac; manifiestan sentirse satisfechos, en su centro de labores. Estos resultados son diferentes a lo encontrado por Marin, et al. (2017), quien halló que en su mayoría el personal de salud del sector privado manifestaba estar medianamente satisfecho (56.6%), seguido por el grupo de bajamente satisfecho (24.3%) y solo altamente satisfecho un 19.1%

Al evaluar la satisfacción laboral en esta investigación en relación a la dimensión potencial humano del clima organizacional, se obtuvo que de los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac, el 77,5% trabajadores del total manifiestan sentirse satisfechos laboralmente, así mismo sobre la dimensión diseño organizacional en relación

con la satisfacción laboral se encontró que hay 76,3% trabajadores del total, que manifiestan sentirse satisfechos laboralmente y en la dimensión cultura organizacional en relación con la satisfacción laboral se observa que hay 81,3% trabajadores del total manifiestan sentirse satisfechos laboralmente.

Por tanto, se observó que hay 63 (78,6%) trabajadores del total, que manifiestan percibir un nivel no saludable o por mejorar en relación al clima organizacional y que perciben sentirse satisfechos laboralmente. Estos resultados difieren con el estudio de Chávez, (2019) en el que se encontró que la satisfacción laboral es de un nivel medio siendo 45.6% del personal encuestado que a su vez percibe un clima organizacional bueno. Así también coincide con en el estudio de Morales, (2016) en su estudio el 77.6% siendo la mayoría de las enfermeras que consideran un nivel de satisfacción laboral en centro quirúrgico como medio.

El clima organizacional y la satisfacción de sus trabajadores son temas que deben ser considerados en las organizaciones, ya que permitirán obtener valoraciones sobre el estado laboral de sus miembros. En un establecimiento de salud es necesario que se realicen investigaciones sobre la relación entre estas dos variables, ya que brindarán información valiosa para el manejo de estrategias que mejoren el entorno laboral, teniendo como fundamento que el recurso humano cumple un papel primordial en el logro de objetivos de una institución”. (45)

Por tanto, el clima organizacional si se asocia significativamente con la satisfacción laboral ($p < 0,05$) expresado por los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se obtuvo como resultado que el clima organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral en los trabajadores del establecimiento de salud Pachacamac.2021
- En cuanto al Clima Organizacional en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac, en su mayoría perciben que, en su centro de labores, el desarrollo del clima organizacional se encuentra en un nivel por mejorar.
- En cuanto la Satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac, en su mayoría manifiestan sentirse satisfechos, en su centro de labores.
- Así también el potencial humano del clima organizacional se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral.
- En cuanto al resultado del diseño organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral.
- Y finalmente en cuanto a la cultura organizacional si se asocia significativamente ($p < 0,05$) con la satisfacción laboral.

5.2. Recomendaciones

Es necesario que la jefatura del Establecimiento de salud Pachacamac considere de relevancia el ejecutar evaluaciones periódicas acerca del clima organizacional y satisfacción laboral, para el logro de sus metas institucionales.

También se recomienda a la jefatura del Establecimiento de salud Pachacamac, determinar cuáles serían los incentivos económicos y/o morales que brindarían, para un clima organizacional saludable.

Es importante que los trabajadores asistenciales y administrativos consideren la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que un clima laboral saludable, favorece el desempeño de cada trabajador que es reflejo de su satisfacción laboral dentro del establecimiento de salud.

Se recomienda iniciar estudios sobre este tema en otros establecimientos de salud del MINSA, para así obtener el resultado de la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral y de su relevancia para las Instituciones de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Podestá L. Determinación de la calidad de atención en los pacientes quirúrgicos referidos al hospital Es-Salud Vitarte, Lima, 2011. [Tesis para optar al grado de maestro en Gerencia de Servicios de salud con mención en Seguros y Seguridad Social en Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor San Marcos; 2012. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/3161/Podesta_gl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

2. Rojas M, Tirado L, Pacheco L, Escamilla R, López M. El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México: Un estudio transversal. Rev. Nefrología. [Internet]. 2011, 31(1):76-83. Disponible en:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0211-69952011000100012

3. García S. M. Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Rev. Cuadernos de administración [Internet].2009; (42):43-61 Disponible

desde: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

4. Iglesias C, Llorente R, Dueñas D, Calidad del empleo y satisfacción laboral en las regiones españolas. Un estudio con especial referencia a la Comunidad de Madrid. Rev. Inv. Reg. [Internet]. 2011; (19):25-49. Disponible desde:

https://old.aecr.org/images/ImatgesArticles/2011/5/02_IGLESIAS.pdf

5. Chávez D, Rios K. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor Lazarte Echegaray. [Tesis para optar al grado de Licenciado en enfermería]Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego, 2015. Disponible en:

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf

6. Hospinal S. Clima organizacional influyen en la satisfacción laboral en la empresa F y

D. Inversiones S.A.C. Rev. Industrial Data [Internet]. 2013; 16(2): 75-78. Disponible en:

<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/issue/view/293>

7. Ahmed N, Khan M, Butt F. Un estudio comparativo del clima organizacional y la satisfacción laboral en Bancos públicos y Privados y extranjeros. Rev. Ciencias sociales asiáticas. [Internet]. 2012; 8(4):259-267. Disponible desde:

<https://pdfs.semanticscholar.org/4989/5c17c2eb4e7e71691129a7d527bbc542a661.pdf>

8. Picoy D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa. Rev. Facu. Med. [Internet]. 2014;15(3):35-39. Disponible desde:

<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/681/648>

9. Brunet Luc. El Clima de Trabajo en las Organizaciones [Internet]. México: Trilla; 2014. [revisado 2014; consultado 2020 Mar 28]. Disponible en:

<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>

10. Gonçalves AP. Dimensiones del clima organizacional. [Internet]. Sociedad Latinoamericana para la Calidad. México: Banca Corporativa; 1997 [consultado 11 marzo 2020] Disponible en:

<http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>

11. Documento técnico metodología para el estudio del clima organizacional 2011, Resolución Ministerial N^o 468 – 2011 MINSA Disponible en:

http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf

12. Muchinsky P. Psicología Aplicada al trabajo. 3ª ed. España: ITP Latín América; c2002.570p, ISBN: 9789706861092.

13. Pedraza N. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del potencial humano. Rev. Lasall. de Invest. [Internet]. 2018;15(1) :90-101.

Disponible desde:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-44492018000100090&lng=es&nrm=iso

14. Iglesias A, Torres J, Mora Y. Estudios de clima organizacional: revisión integrativa. Rev. Medisur [Internet]. 2018;(6):1189-1197. Disponible en:

<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4567/3337>

15. Arizaga E. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del distrito de salud, Ecuador. [Tesis para optar al grado de maestro en Administración publica]. Duran: Universidad Estatal de Milagro; 2020. Disponible en:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5317/1/ARIZAGA%20VERA%20ENRIQUE%20RICARDO%20-%20TESIS.pdf>

16. Arboleda G, López-Ríos J. Cultura organizacional en las instituciones prestadoras de servicios de salud del Valle de Aburrá. Rev. Cienc. Salud [Internet]. 2017;15(2):247-258.

Disponible desde:

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-72732017000200247&lng=en.](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-72732017000200247&lng=en)

17. Segredo A. Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. 2017;43(1):57-67. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000100006&lng=es)

18. Adriazola F, Lopez M, Rojas R, Bustamante M. Percepción del Clima organizacional en atención primaria de salud en la Región Maule Chile. Rev. Empre. [Internet]. 2019,13(1): 13-

21. Disponible en:

<file:///C:/Users/Nataly/Downloads/Dialnet-PercepcionDelClimaOrganizacionalEnAtencionPrimaria-7021662.pdf>

19. Hernández E, Medina X. Satisfacción laboral y ausentismo en el personal de enfermería de un hospital público de Monterrey. Rev. Enf. Inst. Mex. Seguro Soc. [Internet]. 2020. 28(1)

37: 48. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201e.pdf>

20. Marin H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Rev. Horiz. Med. [Internet]. 2017; 17(4): 42-52. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_abstract

21. Campos G. Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima, 2018. [Tesis para optar al grado de maestro en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11800/Campos_tg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

22. Chavez L. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Essalud. Lima, 2018. [Tesis para optar al grado de maestro en Gerencia de Servicios de Salud con mención

en Seguros y Seguridad Social en Salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2019. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10535/Chavez_bl.pdf?sequence=3&isAllowed=y

23. Dulanto M, Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital Cayetano Heredia, 2016. [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión Pública]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23512/Dulanto_NMAA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

24. Rodríguez L, Clima organizacional y satisfacción laboral en el equipo de salud del Hospital I- La Esperanza Essalud, Perú. [Tesis para optar por al grado de maestro en salud pública con mención en gerencia y políticas públicas]. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en:

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/15227/Rodr%c3%adguez%20Malqui%2c%20Lucy%20del%20Pilar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

25. Charry H. La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. Rev. Comuni. [Internet]. 2018; 9(1):25-34. Disponible desde:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003

26. Sarmiento G. Burnout en el servicio de emergencia de un hospital. Rev.Horiz. Med. [Internet]. 2019; 19(1):67-72. Disponible en:

<http://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n1.11>

27. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico. Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, EsSalud, 2016. [Tesis para optar al grado de Especialista en Enfermería en Centro Quirúrgico]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Disponible en:

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

28. Chiavenato, I. Comportamiento organizacional [Internet]. México: Mc Graw Hill;2009. [revisado 2010; consultado 2020 Mar 28]. Disponible en:

https://www.academia.edu/29923149/Comportamiento_Organizacional_Idalberto_Chiavenato_McGrawhill_2da_Edicion_pdf

29. Méndez C. Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención. [Internet]. Bogotá: Universidad del Rosario; 2006 [revisado 2006, consultado 2020 Mar 18]. Disponible en:

<https://repository.urosario.edu.co/handle/10336/914?show=full>

30. Noboa A. Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. [Internet]. Uruguay: Universidad de la Republica de Uruguay; 2007 [revisado 2007-2008; consultado 2021 Mar 23]. Disponible en:

<http://www.unorte.edu.uy/director/especificidades-del-clima-organizacional-en-las-instituciones-de-salud-macao-2007>

31. Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Rev. Est. Ger. [Internet]. 2015; 31(134):8-19. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>

32. Bennis W. Desarrollo organizacional, su naturaleza: sus orígenes y perspectivas [Internet]. Bogotá: Fondo Educativo Interamericano; 1973. [revisado 2019- 2020; consultado 2021 Mar 26]. Disponible en:

<https://www.bibvirtual.ucb.edu.bo/opac/Record/153201>

33. Muñoz E, Coll J.M, Torrent M, Linares L. Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios: Rev. Atenc. Prim. [Internet].2006; 37(4):209-214. Disponible en:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341>

34. Del Ángel E, Fernández C, Santes M, Fernández H., Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Rev. Enfermo. Univ. [Internet].2021;17(3):273-283. Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632020000300273&script=sci_arttext

35. Pérez N, Rivera P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana [Tesis para optar al grado de maestro en Gestión Empresarial]. Iquitos: Universidad Nacional de La Amazonia Peruana; 2013. Disponible en:

https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

36. Herrera K. Reseña "Gestión estratégica para el sector público. Del pensamiento estratégico al cambio organizacional" de David Arellano. Rev. Gesti. y Polít. Públi. [Internet]. 2005; 14(2): 403-407. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13314206>

37. Tapia H, Ramírez C, Islas E. Satisfacción laboral en enfermeras del hospital de oncología Centro Médico Nacional siglo XXI IMSS. Rev. Enfermería. Universitaria [Internet]. 2009;4(6):21-25. Disponible en:

<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfuni/eu-2009/eu094d.pdf>

38. Palma S. Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias. [Internet]. 2000; 3(1):11-21. Disponible en:

<file:///C:/Users/Nataly/Downloads/19088.pdf>

38. Bernal C. Metodología de la investigación. [Internet]. México: Pearson Educacion;2006. [revisado 2007; consultado 2021 Mar 18]. Disponible en:

<file:///C:/Users/Nataly/Downloads/Bernal.%20C.%20A.%20M%C3%A9todos%20del%20proceso%20de%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica.pdf>

39. Hernández R. Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. [Internet]. México: Mc Graw Hill Education;2014 [revisado 2014; consultado 2020 Mar 25]. Disponible en:

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf

40. Arias F. El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. [Internet]. Venezuela: Episteme; 2012 [revisado 2012; consultado 2021 Ene 28]. Disponible en:

<file:///C:/Users/Nataly/Documents/ARIAS.%20El%20proyecto%20de%20investigacion.pdf>

41. Villasis M, Marquéz H, Zurita Jessie, Miranda G, Escamilla A. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Rev. Aler. Mex. . [Internet]. 2018;65(4):414-421. Disponible en:

<http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

42. Mondragón M. Uso de la correlación se Sperman en un estudio de intervención en fisioterapia. Rev. Mov. Cient. [Internet]. 2014;8 (1):98-104. Disponible en:

<https://revmovimientocientifico.ibero.edu.co/article/view/mct.08111/645>

43. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Rev. cubana Oftalmol. [Internet]. 2015; 28(2):228-233. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009&lng=es)

44. Sotelo J, Figueroa, E. El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. Rev. Iber. Invest. Desarr. Educ. [Internet]. 2017; 8(15):582–609. Disponible en:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2007-74672017000200582&lng=es&nrm=iso

45. Montoya P, Beiiio N, Bermúdez N, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Rev. Cienc. y Trab. [Internet]. 2017;19(58):7- 13. Disponible en:

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>

46. Portela J, Villeta M. Técnicas básicas del muestreo con SAS [Internet]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2007 [revisado 2008; consultado 2020 Mar 28]. Disponible en:

<https://eprints.ucm.es/id/eprint/47107/2/T%C3%A9nicas%20b%C3%A1sicas%20de%20muestreo%20con%20SAS.%20J.%20Portela.%20M.%20Villeta.pdf>

47. Casas J, Repullo JR, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Rev. Atenc. Prima [Internet]. 2003;31(8): 527-538. Disponible en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-la-encuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>

48. Garcia F, Alfaro A, Hernandez A, Molina M. Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: metodología y limitaciones. Rev. Clín. Med. Fam. [Internet]. 2006;1(5):232-236. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/1696/169617616006.pdf>

49. Meo A. Consentimiento Informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. La experiencia Internacional y el caso de la Sociología en Argentina. Rev. Cienc. Socia. [Internet]. 2010;44: 1-30. Disponible en:

<http://www.apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aines.pdf>

50. Frias D. Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida. [Internet]. España: Universidad de Valencia; 2021[revisado 2021; consultado 2022 Ener. 14]. Disponible en:

<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>

51. Pértega S, Pita S. Asociación de variables cualitativas: El test exacto de Fisher y el test de McNemar. [Internet]. España: ELSEVIER; 2004 [revisado 2004; consultado 2022 Ener. 14]. Disponible en:

<https://www.fisterra.com/mbe/investiga/fisher/fisher.asp>

52. Lozada J. Investigación aplicada: Definición, propiedad intelectual e industria. Rev. Cienc. Amer. [Internet]. 2014; 3: 34-39. Disponible en:

[file:///C:/Users/Nataly/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Nataly/Downloads/Dialnet-InvestigacionAplicada-6163749%20(4).pdf)

Anexo A: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: Clima Organización y su relación con la Satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de Salud Pachacamac

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p>Problema General</p> <p>Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac.</p> <p>Problemas Específicos Dimensión Potencial humano del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac.</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cual es clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos.</p> <p>Objetivos específicos Describir el clima organizacional en los trabajadores asistenciales y administrativos. Describir la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos. Identificar como la dimensión Potencial</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac. H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.</p> <p>Hipótesis específicas Si existe relación entre la dimensión Potencial humano del clima</p>	<p>Variable 1 Dimensiones: Clima Organizacional Potencial Humano Diseño Organizacional Cultura Organizacional</p> <p>Variable 2 Dimensiones: Significación de tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y / o social Beneficios económicos</p>	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación Hipotético – deductivo No experimental</p> <p>Población 95 trabadores asistenciales y administrativos</p> <p>Muestra 80 trabadores asistenciales y administrativos</p>

<p>Dimensión Diseño organizacional del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac.</p> <p>Dimensión Cultura del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de salud Pachacamac</p>	<p>humano del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos. Identificar como la dimensión Diseño organizacional del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos. Identificar como la dimensión Cultura de la organización del clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos.</p>	<p>organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.</p> <p>Si existe relación entre la dimensión Diseño organizacional del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.</p> <p>Si existe relación entre la dimensión Cultura de la organización del clima organizacional con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del establecimiento de salud Pachacamac.</p>		
--	---	---	--	--

Anexo B: Consentimiento Informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado (a) colega.

Soy Nury Chumpitaz Valdivia egresada de la Maestría Gestión de Salud de la Universidad Norbert Wiener, estoy realizando un Proyecto de investigación para optar por el título de Magister, siendo el tema por investigar: CLIMA ORGANIZACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS DEL ESTABLECIMIENTO DE SALUD PACHACAMAC. La aplicación del instrumento tiene una duración aproximada de 15 minutos y consiste en dos cuestionarios.

Antes de que decidas participar, puedes comunicarte con la investigadora responsable al correo natalyjc05@gmail.com en el horario de lunes a sábado de 8am a 6 pm si tuvieses alguna duda.

Por lo expuesto, invitamos a todos los trabajadores asistenciales y administrativos que estén laborando de manera presencial en los establecimientos de salud de la Red Integrada de Salud Pachacamac, a realizar los cuestionarios, el cual se hace llegar a los participantes mediante redes sociales (esencialmente mediante correo electrónico). Su participación en el presente estudio es totalmente voluntaria y confidencial.

DECLARACIÓN:

Declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el trabajo de investigación. Así mismo, me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

.....
NOMBRES Y APELLIDOS DEL PARTICIPANTE DNI

Lima,de.....de 2021

Anexo C: Instrumentos de Recolección de datos.

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

- Marque con una x la respuesta correcta:
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta

Escalas: nunca (1) a veces (2) frecuentemente (3) siempre (4)

	ITEMS	Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
	POTENCIAL HUMANO				
1	La innovación es característica de nuestra organización				
2	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
3	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
4	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios.				
5	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.				
6	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
7	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
8	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada				
9	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				
11	La limpieza de los ambientes es adecuada				
	DISEÑO ORGANIZACIONAL				
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				

13	En mi organización participo en la toma de decisiones				
14	Mi salario y beneficio son razonables				
15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado				
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
17	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
18	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
19	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				
	CULTURA ORGANIZACIONAL				
20	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
21	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.				
22	Recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo.				
23	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer.				
24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.				
26	Estoy sonriente				
27	Cometo errores				

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

- Marque con una x la respuesta correcta:
- Asegúrese de responder todas las preguntas o enunciados.
- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta

Escalas: Total acuerdo (5) Acuerdo (4) Indeciso (3) En desacuerdo (2) Total desacuerdo (1)


	ITEMS	TOTALMENTE DE ACUERDO	ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
	SIGNIFICACIÓN TAREA					
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					

2	Me siento útil con la labor que realizo					
3	Me complace los resultados de mi trabajo					
4	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
5	Me gusta el trabajo que realizo					
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					

7	Me gusta la actividad que realizó					
	CONDICIONES DE TRABAJO					
8	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
9	El ambiente donde trabajo es confortable					
10	Me disgusta mi horario					
11	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo					
12	La comodidad del					

	ambiente de trabajo es inigualable					
13	El horario de trabajo me resulta cómodo					
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
15	Las tareas que realizo son percibidas como algo sin importancia.					
	BENEFICIOS ECONÓMICOS					
16	El sueldo que tengo es bastante					
	aceptable					
17	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

Anexo D: Aprobación de Comité de Ética

	PERÚ Ministerio de Salud	Vicerrectorado de Prestadores y Aseguramiento en Salud	Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur
---	------------------------------------	--	---

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CONSTANCIA N° 008-2021
AUTORIZACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION
ACTA DE EVALUACION N° 008-2021-COM.ET.IN.DIRIS-LS
EXPEDIENTE N° 20-070841-001

El que suscribe Director General de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, hace constar que:

NURY NATALY CHUMPITAZ VALDIVIA

Investigadora principal del proyecto de Investigación "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LA RIS PACHACAMAC" ha concluido satisfactoriamente el proceso de aprobación del Comité de Ética en Investigación de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, motivo por el cual se **AUTORIZA** a través del presente el desarrollo del proyecto de investigación.

El presente proyecto se desarrollará en los EE.SS. DE LA RIS PACHACAMAC de la jurisdicción de la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur.


Asimismo, hacemos de su conocimiento que es importante para nuestra institución contar con un ejemplar de la investigación concluida, la misma que será socializada con la Dirección de Monitoreo y Gestión Sanitaria, con la finalidad de contribuir a mejorar la atención del usuario.


Esta constancia tiene validez por 4 meses, a partir de su expedición; la misma que puede ser renovable hasta la conclusión de la investigación.


La DIRIS LS, ha dispuesto que debido a la situación de pandemia, no se podrá ingresar a los establecimientos de salud por el riesgo de infección hasta el cambio de las actuales disposiciones, a excepción de aquellas investigaciones que se realicen en la modalidad virtual.

De no cumplir con remitir lo indicado, se hará de conocimiento a la universidad de procedencia o institución a la que pertenece, a fin de ejecutar las acciones que correspondan.

Barranco,


O. ESPEJO


R. VELÁSQUEZ

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA SUR

M.C. DORIS MARCELA LITUMA AGUIRRE
DIRECTORA GENERAL (E)
CMP 10140

DMLAJOF/RM/DIRIS/ltmm
c.c.: Interés de Archivo

www.dirislimasur.gob.pe | Calle Martínez de Pinillos 124B
Barranco, Lima 04, Perú
T (511) 477-3077

EL PERÚ PRIMERO

