

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL  
CELENDÍN, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**PRESENTADO POR**

**BACH. ENF. CECI ROXANA GARCÍA SALDAÑA**

**Asesora:**

**MCs. Aida Cerna Aldave**

**Cajamarca – Perú**

**2023**

Copyright © 2023 by  
Ceci Roxana García Saldaña  
Derechos Reservados

García Saldaña, Ceci Roxana

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL  
CELENDÍN, 2022.**

*TESIS DE GRADO, UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
CAJAMARCA*

Escuela Académico Profesional de Enfermería

Asesora: MCs. Aida Cistina Cerna Aldave

Docente Principal, adscrita a la Escuela Académico Profesional de Enfermería de  
la Universidad Nacional de Cajamarca.

**SE DEDICA ESTE TRABAJO A:**

Dios, gracias a Él he logrado concluir mi carrera; a mis padres y hermanos porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona; a mi esposo, por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente; a mi hija Dafne, quien ha sido mi mayor motivación para nunca rendirme en los estudios y ser un ejemplo para ella.

**Ceci Roxana**

### **SE AGRADECE A:**

Agradezco a Dios por brindarme la voluntad y fuerza para terminar mi carrera de Enfermería. Del mismo modo, doy gracias a mi familia por ser mi principal apoyo en este proyecto. Doy gracias a mi querida Universidad Nacional de Cajamarca, por contar con la mejor plana docente que un estudiante puede tener, por brindar todas las herramientas para obtener un mejor aprendizaje. Agradezco, a mi asesora M.Cs. Aida Cistina Cerna Aldave quien me apoyo para la realización de este trabajo.

**Ceci Roxana**

## LISTA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>LISTA DE CONTENIDOS</b> .....	<b>v</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>CAPÍTULO I: L PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>12</b>
1.1. Planteamiento del problema:.....	12
1.2. Formulación del problema .....	14
1.3. Objetivos .....	14
1.3.1. Objetivo general .....	14
1.3.2. Objetivos específicos .....	14
1.4. Justificación .....	14
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1. Antecedentes del estudio .....	16
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	16
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	18
2.1.3. Antecedentes locales .....	20
2.2. Bases teóricas .....	21
2.2.1. Clima organizacional .....	21
2.2.2. Satisfacción laboral .....	25
2.3. Hipótesis de investigación .....	26
2.4. Variables de estudio.....	26
2.5.Operacionalización de las variables.....	28

<b>CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO .....</b>	<b>29</b>
3.1. Diseño y tipo de estudio .....	29
3.2. Población .....	29
3.3. Muestra .....	29
3.4. Criterios de inclusión y exclusión .....	29
3.5. Unidad de análisis .....	30
3.6. Técnica y procedimientos de recolección de datos .....	30
3.7. Instrumento de recolección de datos .....	30
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	33
3.9. Consideraciones éticas .....	33
3.10. Dificultades y limitaciones para el estudio .....	34
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>35</b>
4.1. Caracterización sociodemográfica y laboral del personal de salud. ....	35
4.2. Clima organizacional del personal de salud .....	39
4.3.Satisfacción del personal de salud.....	45
4.4.Comprobación de hipótesis: Relación entre variables.....	51
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>55</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>64</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Características sociodemográficas y laborales del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022. _____	35
<b>Tabla 2.</b> Dimensiones del clima organizacional entre el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022. _____	39
<b>Tabla 3.</b> Clima organizacional percibido por el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022. _____	43
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones de la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022. _____	45
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022. _____	49
<b>Tabla 6.</b> Relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022. _____	51
<b>Tabla 7.</b> Correlación de Spearman entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022. _____	52

## RESUMEN

La presente Investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de salud del Hospital de Atención General Celendín-2022, de enfoque cuantitativo, tipo correlacional y corte transversal. En 60 trabajadores de Salud, se aplicó: Escala de "Clima organizacional" y "Escala de Satisfacción Laboral ". Los resultados encontrados fueron: sociodemográficos pertenecer en su mayoría al grupo etario de 31 a 50 años (66,6%), ser de sexo femenino (80%) y ser personal de enfermería (33,3%) las características laborales sobresalientes fueron: la mayoría tienen más de 10 años de servicio (38,3%), estar contratados bajo el régimen de CAS regular (55%). En relación al clima organizacional en sus dimensiones, se consiguió un nivel medio en involucramiento laboral (63,3%), autorrealización (71,7%), supervisión (70%), condiciones laborales (85%) y comunicación (80%); el nivel de satisfacción en sus dimensiones fueron altas en beneficios laborales y/o remunerativo (55%), políticas administrativas (48,3%), relaciones sociales (75%), desarrollo personal (85%) y desempeño de tareas (85%), excepto en condiciones físicas y/o materiales y relación con la autoridad cuyo nivel fue medio (51,7% y 75%). Por lo que se comprobó una correlación significativa positiva y moderada entre las variables ( $X^2 = 6,429$ ,  $p=0,040$ ;  $r_s = 0,30$ ,  $p=0,021$ ). Concluyendo que, a mayor nivel del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del Hospital de Atención General Celendín.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, personal de salud.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the health workers of the Celendín General Care Hospital, for which a quantitative investigation, correlational and cross-sectional type, was carried out in a population of 60 workers. who applied: Scale of "Organizational Climate" and "Scale of Job Satisfaction" prepared by Sonia Palma Carrillo (2000). The allied sociodemographic results were: belonging mostly to the age group of 31 to 50 years (66.6%) , being female (80%) and nursing staff (33.3%), the outstanding job characteristics were: the majority have more than 10 years of service (38.3%), being hired under the regular CAS regime (55%). In relation to the organizational climate in its dimensions, a medium level was achieved in labor involvement (63.3%), self-realization (71.7%), supervision (70%), working conditions (85%) and communication (80%). ; the level of satisfaction in its dimensions were high in labor and/or remunerative benefits (55%), administrative policies (48.3%), social relations (75%), personal development (85%) and task performance (85% ), except in physical and/or material conditions and relationship with the authority whose level was medium (51.7% and 75% respectively). Therefore, a significant positive and moderate correlation was verified between the variables ( $X^2 = 6.429$ ,  $p=0.040$ ;  $r_s = 0.30$ ,  $p=0.021$ ), concluding that, the higher the level of the organizational climate, the greater the job satisfaction of the health workers of the Celendín General Care Hospital.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, health personnel.

## INTRODUCCIÓN

El clima organizacional suele ser definido como un sistema de características y valores individuales de cada persona, donde intervienen los propios factores del sistema organizacional que repercute en la producción laboral, satisfacción y rotación (1). Esto no es ajeno a las instituciones de salud, donde el personal se ve inmerso en diversas situaciones estresantes, provocando el aumento de trastornos mentales o psicosociales (2) que impiden lograr su satisfacción; pudiendo repercutir en la calidad de atención al paciente y en el rendimiento del sistema de salud (3,4).

Investigaciones anteriores en diferentes regiones señalan la importancia de analizar la satisfacción laboral en el personal de salud, teniendo en cuenta la necesidad de comprender y analizar las variables que influyen en mejorar la eficiencia de los profesionales, a través de la dinámica laboral, así como, la efectividad y sostenibilidad de los sistemas de salud, para que, de esta manera, se logre también la recuperación y satisfacción de los pacientes (5). Entre estos estudios se puede citar a los de Hernández (6), García (7) y Correa (8) quienes encuentran la necesidad de que la satisfacción laboral sea parte del desarrollo y del proceso de mejora del clima organizacional de las instituciones de salud.

En el Perú, investigaciones como la que realizó el Ministerio de Salud en el año 2012, identificó que algunos establecimientos de salud no cuentan con un clima organizacional y una satisfacción laboral óptima (9); de igual forma en la localidad de Cajamarca, se reporta que en algunos nosocomios existe un clima organizacional débil que repercute significativamente en la insatisfacción laboral de su personal (10,11).

Es por ello que, la presente investigación tiene por objetivo determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022, con la finalidad de demostrar si existe correlación significativa positiva entre las variables, es decir, si a mayor clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral del personal de salud, para lo cual se plantea un diseño de estudio cuantitativo, tipo correlacional y corte transversal, en 60 trabajadores de salud del Hospital de Atención General de la provincia de Celendín, Departamento de Cajamarca.

Con los resultados encontrados se espera evidenciar la importancia del recurso humano en los servicios de salud para el logro de los objetivos de cada establecimiento, pues, constituyen uno de los principales pilares para la oferta de los servicios de salud y para la satisfacción y recuperación del paciente también.

En ese sentido, el presente estudio de investigación está dividido en 04 capítulos con el siguiente contenido:

- CAPÍTULO I: EL PROBLEMA, donde se detalla el planteamiento y formulación del problema, los objetivos y la justificación de la investigación.
- CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO, en el que se adjunta los antecedentes y las teorías de la investigación así como la hipótesis y la definición y operacionalización de las variables.
- CAPÍTULO III: DISEÑO METODOLÓGICO, el que muestra el diseño y tipo de estudio, población y muestra de la investigación, el instrumento de recolección de datos utilizado y la forma de procesamiento y análisis de los datos recogidos en la investigación.
- CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN, las cuales se presentan en tablas con frecuencias absolutas y relativas, así como también, se presenta el análisis de los resultados; la interpretación, la contrastación y la discusión de estos.
- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, finalmente, se expone las conclusiones a las que se llegó con el trabajo de investigación y algunas recomendaciones, las cuales están enfocadas en la valoración del recurso humano en las instituciones de salud y el logro de su satisfacción laboral

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Planteamiento del problema:

Las Instituciones de Salud, así como cualquier otra organización, requieren el manejo óptimo de sus recursos humanos para lograr ofertar un servicio de salud de calidad y eficiente. Siendo éste un soporte esencial para el desarrollo de capacidades que permita organizar las actividades asistenciales y administrativas del personal con la finalidad de mejorar las condiciones de trabajo y salud (12).

El clima organizacional, sea bueno o malo, repercutirá de forma favorable o desfavorable en los trabajadores, teniendo en cuenta el discernimiento que los integrantes tienen en relación a su satisfacción laboral. Entre las repercusiones favorables dentro de la organización, se encuentran: beneficio, incorporación, dominio, producción, escasa rotación, complacencia o agrado, innovación, adaptación, etc. Mientras que las repercusiones desfavorables podrían ser la baja eficiencia y productividad, rotaciones laborales, ausencias, baja innovación, falta de adaptación al grupo y al trabajo, etc. Estas consecuencias, en el sistema de salud puede repercutir en la calidad del servicio que brindan a la población (13).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) recomienda que se debe asegurar el máximo rendimiento y productividad de los trabajadores de las instituciones de salud, satisfaciendo sus necesidades, brindando adecuadas condiciones de trabajo, de forma imparcial y justa; favoreciendo al progreso personal, laboral y organizacional, a través del aumento de la eficacia y la productividad individual, sectorial y regional (14).

Así también la OPS menciona, que las condiciones de trabajo inseguras, peligrosas o que causan insatisfacción en los trabajadores pueden provocar accidentes, enfermedades, e incluso, muertes en el trabajo; por lo que, la satisfacción laboral se ha convertido en un determinante social clave de la salud (14).

Es por ello, que el Perú, a través del Ministerio de Salud (MINSA), ha reconocido y normatizado la importancia del clima organizacional y la satisfacción laboral en la

productividad de las instituciones, siendo un factor clave que interviene en la atención brindada por el prestador de servicios de salud (9).

A pesar de ello, se sabe que algunas instituciones de salud no facilitan las estrategias necesarias para lograr un clima organizacional y una satisfacción laboral óptima, provocando insatisfacción en los trabajadores, frustración personal y profesional, como ha sucedido en el caso de la Dirección Regional de Salud San Martín (DIRESA-SM) (9).

Cajamarca no es ajena a esta situación, pues algunos estudios han demostrado que existen establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, e incluso, en el mismo Hospital Regional Docente de Cajamarca, donde presentan un clima organizacional débil que repercute significativamente en la insatisfacción laboral de su personal; identificándose en estas instituciones problemas como la falta de reconocimiento a la buena labor, orientación del trabajo a los resultados más que a los procesos, escasa promoción del trabajo en equipo, ambientes distribuidos inadecuadamente, beneficios laborales y remunerativos como honorarios que no cumplen las expectativas personales ni laborales, existencia de conflictos y enfrentamientos entre el personal, una relación con la autoridad inadecuada surgiendo la no aceptación de sugerencias y poco interés por el desarrollo personal y profesional (10,11).

En ese sentido, es imprescindible el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud, pues conocer sus percepciones permitirá identificar aquellas circunstancias para mejorar en la institución de salud, optimizando su funcionamiento y la eficiencia de los trabajadores al desarrollar sus actividades para brindar servicios de salud de calidad a la población.

Es así, que surgió la idea de realizar el presente estudio, la cual se basó en la experiencia obtenida durante las prácticas preprofesional en el Hospital de Atención General de Celendín, pues, en el día a día, se observó que parte del personal manifiesta la percepción de un clima laboral inadecuado y de insatisfacción en su trabajo, ocasionando que se brinde un servicio de salud de mala calidad, en ocasiones se puede evidenciar hasta una mala actitud de atención y respuesta con el paciente, afectando aún más el estado de salud y vulnerabilidad en la que se encuentra; es por ello que, se planteó la siguiente pregunta de investigación:

## **1.2. Formulación del problema**

¿Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Describir las características sociodemográficas y laborales del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín.
- Identificar el clima organizacional del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín
- Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín.

## **1.4. Justificación**

El presente estudio es relevante porque permitió identificar y analizar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud, para evidenciar la predisposición y percepción que tienen los trabajadores de su entorno laboral para brindar un servicio de salud de calidad a los usuarios.

Por otro lado, este trabajo servirá como línea base para el planteamiento de un proyecto de mejora que pueda ser evaluado en otra investigación o por la misma institución de salud, con la finalidad de responder a las necesidades del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, ya que, depende de su satisfacción laboral para propiciar una buena atención a la población.

Además, la investigación beneficia a todos los trabajadores del Hospital, así como a sus usuarios, pues al reconocer la problemática que gira en torno a la satisfacción laboral y al clima organizacional, se puede establecer estrategias que optimizará su rendimiento y disposición para trabajar en equipo, logrando mejores resultados al brindar servicios de calidad a la población, quienes percibirán una mejor atención durante el proceso de salud enfermedad, incluso facilitando su recuperación.

De esta manera, se beneficia el Hospital de Atención General Celendín, pues optimizará sus estándares de calidad de atención al usuario, mejorando así su imagen como institución de salud y organización para fortalecer sus capacidades y alcanzar la visión que tienen a futuro, favoreciendo a la población a la que atiende.

Por último, si bien es cierto existen trabajos relacionados al tema, estos no han sido ejecutados en la institución de salud ya mencionada, ni tampoco han sido aplicados a todos los gremios profesionales que laboran en el Hospital, por lo que, se trata de un precedente que remarca la necesidad de investigaciones aplicativas posteriores.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Chiang, M., et al. (Chile – 2021)**, En su estudio titulado “Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales”, la cual, fue de tipo correlacional y transversal, tuvieron como finalidad establecer la relación entre la confianza interpersonal, satisfacción laboral y clima organizacional; para lo cual, utilizaron como instrumento de recolección de datos una encuesta con cuatro interrogatorios, siendo trabajada en 344 funcionarios y aplicando dos modelos de ecuaciones estructurales. Los resultados que obtuvieron a raíz de los modelos de ecuaciones les permitió llegar a la conclusión de que la satisfacción laboral y el clima organizacional se relacionan significativamente de forma positiva, priorizando el agrado por el trabajo en grupo, el aprovechamiento de oportunidades y la exigencia de contribuir con información oportuna y correcta para la toma de decisiones al interior de los establecimientos hospitalarios (15).

**Del Ángel, EM., et al. (México – 2020)**, realizaron la investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud”, con la finalidad de examinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una institución de salud. Su estudio fue de tipo transversal, analítico, de correlación, realizado en 182 trabajadores de salud, quienes respondieron a dos cuestionarios: Escala de Clima Organizacional y Cuestionario de Satisfacción Laboral. Es así, que encontraron que la mayor parte de la población en estudio percibió un clima organizacional por mejorar (56%) y 40.7% registró como satisfactorio; mientras que, la variable satisfacción laboral fue muy satisfactorio (46.2%). Además, señalaron una correlación de 0.205 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, siendo significativamente moderada ( $r_s = 0.205$ ;  $p = 0.05$ ). Los investigadores concluyeron que a mayor percepción del clima organizacional, mayor será la satisfacción laboral de los trabajadores (16).

**Pedraza, N. (México – 2019)**, en su investigación llamada “El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas”, tuvo como objetivo de analizar, desde la percepción de los empleados, la relación del clima

organizacional y la satisfacción laboral, para lo cual, realizó una investigación con enfoque empírico, racional y causal en 80 sujetos; encontrando como algunas de las dimensiones del clima organizacional se relacionaron de forma significativamente positiva con la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca; de esa manera, el investigador concluye que un clima organizacional positivo favorece la satisfacción de los trabajadores y su productividad (17).

**Montoya P, et al. (Chile – 2017)**, en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”, con la finalidad de establecer la relación entre las variables satisfacción laboral y clima organizacional, por lo que, realizaron un estudio cuantitativo y correlacional en 166 trabajadores, a quienes les aplicaron un Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, el Instrumento para Clima Organizacional y un cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales de los participantes. Entre los resultados que señalaron los investigadores fueron que 95% de la población refirieron estar satisfechos en su trabajo, 80% indicaron distinguir el clima organizacional en un nivel alto, los trabajadores más complacidos con el clima organizacional son quienes tienen de 15 a 29 años de labores. En cuanto a la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral fue significativa, (0,523;  $p < 0,001$ ); concluyendo que la percepción de un buen clima organizacional se relaciona a mayor satisfacción laboral (18).

**Plascencia AR, et al. (México – 2016)**, en su estudio llamado “Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México” tuvieron la finalidad de determinar el grado de satisfacción laboral de las enfermeras según sus características sociolaborales, para lo cual, plantearon una investigación de tipo descriptivo y transversal realizado en 100 enfermeros, a quienes se les aplicó el Test de Motivación y Satisfacción Laboral. Entre los resultados que encontraron fue que la media de la edad fue 44 años ( $\pm 10,1$ ), el tiempo de servicios fue de 20 años ( $\pm 10,4$ ), las dimensiones motivación y satisfacción laboral fueron nivel alto para el 12% y 13%, respectivamente, medio para el 86% en ambas dimensiones, y bajo para el 2% y 1%, respectivamente; mientras que, la dimensión jerarquía tuvo nivel alto para el 50%, medio en el 42% y bajo en el 8%. Además, los investigadores no observaron diferencias estadísticamente significativas entre las variables (19).

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

**Goetendia, M. (Ayacucho, Perú – 2019)**, realizó la investigación denominada “Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública” con la finalidad de establecer relación entre la percepción del clima organizacional y el compromiso organizacional; dicho estudio fue realizado en 125 trabajadores, haciendo uso del cuestionario de la percepción del clima organizacional basado en Litwin y Stringer que tiene las siguientes dimensiones: responsabilidad, desafío, estándares, estructura, identidad, recompensa, conflicto, relaciones y cooperación. Entre los resultados que presentó fueron que el clima organizacional, según el régimen de contrato, el diagnóstico general es de tendencia positiva, siendo mayor en las dimensiones responsabilidad, relaciones, estructura, recompensa, estándares y cooperación; sin encontrar diferencia con el compromiso organizacional (20).

**Chumpitaz G y Vidalon Y. (Huancayo, Perú – 2018)**, realizaron la investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017”, con la finalidad de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en 250 colaboradores, a quienes se les aplicó un cuestionario, encontrando entre sus resultados que 19,6% percibía un clima organizacional bueno, 44,8% regular, 26% malo y 9,6% pésimo; en cuanto a sus dimensiones, 32% observa una comunicación regular, 35,6% mala y 26,8% buena; en cuanto a la confianza, para el 46,4% es regular, 25,2% mala y 22,8% buena; para motivación, 44,4% piensa que es mala, 21,2% regular y 13,2% pésima; para participación, 31,2% manifiesta que es regular, 30,0% regular, 22% pésima y solo 16,8% buena; y, para liderazgo, 42% piensa que es regular, 28,4% buena y 25,6% mala. Respecto a satisfacción laboral, encontraron que del 36,8% es mala, del 32,8% es regular, del 22% buena y del 8,4% pésima; en la dimensión carácter intrínseco, para el 32,4% fue mala, 28,8% regular y 21,2% buena; en cuanto a remuneración, para el 40,9% es mala, para el 27,6% regular y para el 26% buena; en relación a promoción, para 37,2% es regular, 24% mala y 22% buena; en cuanto a seguridad, para el 47,6% es regular, para el 42% buena y para el 8,8% mala; mientras que en condiciones de trabajo, para el 45,2% es regular, para el 25,6% mala, para el 23,6% buena; finalmente, manifestaron encontrar un coeficiente de correlación de 0,699, es decir, tienen una correlación positiva media, llegando a la conclusión que si existe un adecuado clima organizacional, se reflejará una buena satisfacción laboral en los trabajadores (21).

**Albán, R. (Lima, Perú – 2018)**, realizó la investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao - 2018”, cuya finalidad fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería, planteando un estudio de tipo no experimental, de corte transversal, con enfoque cuantitativo, tipo básico y prospectivo, en 47 profesionales de enfermería, a quienes les aplicaron dos instrumentos elaborados por Sonia Palma, con escalas tipo Likert, una para evaluar el Clima Organizacional compuesta por 50 ítems y otro para la satisfacción laboral compuesta por 36 ítems, validados por la misma autora, con una confiabilidad de Alfa de Crombach de 0,960 y 0,918 respectivamente. El investigador señaló en sus resultados, que 63,8% manifestaron un nivel alto de clima organizacional y el 14,0% un nivel bajo, en cuanto a sus dimensiones obtuvo 61,7% con nivel alto de autorrealización y 17% nivel bajo; para involucramiento laboral, 63,8% tiene nivel alto y 12,8% nivel bajo; para supervisión 48,9% percibía un nivel alto y 19,1% nivel bajo, en comunicación 53,2% nivel alto y 14,9% nivel bajo, y en condiciones laborales 55,3% tiene nivel alto y el 14,9% nivel bajo. En lo que respecta a satisfacción laboral, 70,21% de la población en estudio tuvo nivel alto y 8,5% nivel bajo, encontrando para las dimensiones que, 51,1% percibe un nivel alto en relación a las condiciones físicas y/o laborales y 8,5% nivel bajo, el 48,9% tiene nivel alto en beneficios laborales y/o remunerativos y 6,4% nivel bajo, en políticas administrativas 55,3% tiene nivel alto y 8,5% nivel bajo, en relaciones sociales hubo 44,7% con nivel alto y 8,5% con nivel bajo, en desarrollo personal 63,8% con nivel alto y 6,4% con nivel bajo, en desempeño de tareas 53,9% tiene nivel alto y 6,4% nivel bajo y en relación con la autoridad 59,6% tiene nivel alto y 8,5% nivel bajo. Finalmente, señaló que existe una relación significativa muy alta y directamente proporcional entre las dos variables arrojando un valor de  $r=0,825$  (22).

**Felipe G, et al. (Trujillo, Perú – 2018)**, en su estudio llamado “Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal”, tuvieron como finalidad fue determinar la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de emergencia de un hospital de la ciudad de Trujillo – Perú, dicho estudio fue de corte transversal, no experimental y descriptivo – correlacional, realizado en 60 colaboradores de un Hospital, a quienes les aplicaron un cuestionario de 26 preguntas que evalúa el Clima Organizacional y otro de 16 preguntas para la variable satisfacción laboral elaborados por Olivares (2015). Entre los resultados que presentaron los investigadores se encuentra el valor de 0,801 para el coeficiente de correlación de Pearson, valor que sirvió

de base para confirmar la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, lo cual representa una relación significativa entre ambas variables; por lo que concluyeron que en los colaboradores del hospital estatal, existe una relación significativa entre las dimensiones clima institucional, estructura, autonomía, recompensa e identidad; con el bienestar laboral de los trabajadores de salud (23).

**Chiquinta, G. (Chiclayo, Perú – 2017)**, en su estudio llamado “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2017”, cuya finalidad fue determinar la correlación del clima organizacional y la satisfacción laboral, cuyo estudio fue de tipo cuantitativo - correlacional, aplicado en 37 enfermeras que laboran en el área de emergencia de un Hospital, a quienes aplicaron dos cuestionarios; uno referido al Clima Organizacional - MINSA y otro sobre Satisfacción Laboral de Sonia Palma. El investigador encontró como resultados que el 65% de la población en estudio pertenecía al grupo etáreo de 26 a 32 años, 95% eran mujeres, 43% nombrados y 49% tenía de 3 a 4 años laborando en la institución; además, el puntaje para clima organizacional fue 74.33 significando “por mejorar”; mientras que, la satisfacción laboral tuvo un valor de 133.00 equivalente a “regular”; la correlación de las variables fue 0.73, el cual indica que existe una correlación positiva alta (24).

### **2.1.3. Antecedentes locales**

**Cerdán, H. (Cajamarca, Perú – 2019)**, realizó la investigación llamada “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca - 2018”, cuyo objetivo fue relacionar el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud que laboran en el Centro de Salud Pachacútec, dicho estudio fue de tipo descriptivo, correlacional y de corte transversal, realizado en 50 profesionales de la salud, a quienes les aplicaron un Cuestionario de 14 preguntas, 10 en relación al Clima Organizacional y 4 a la Satisfacción laboral. Entre sus resultados encontró que el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.844 indicando que existe relación positiva entre las variables, además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral  $p=0.000<0.01$  (altamente significativo), el investigador concluyó que hay relación significativa entre las variables (25).

**Cubas, H. (Jaén, Perú – 2018)**, en su investigación denominada “Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2018”, cuya finalidad fue relacionar la cultura organizacional y la

satisfacción laboral en los enfermeros de los establecimientos de salud de la ciudad de Jaén; dicha investigación fue de tipo descriptiva – correlacional realizada en 30 enfermeros, a quienes les aplicaron dos cuestionarios, uno para indagar sobre la cultura organizacional y el otro sobre Satisfacción Laboral de José L. Meliá. El investigador presentó entre sus resultados que el tipo de clima organizacional dominante en los establecimientos de salud era débil, expresada en la no incorporación de políticas de reconocimiento a la buena labor, orientación del trabajo a los resultados más que a los procesos, escasa promoción del trabajo en equipo y poco interés por el desarrollo personal y profesional. Además, señaló que el nivel de satisfacción laboral fue baja, indicado en las dimensiones: remuneración, prestación y satisfacción intrínseca. Concluyendo que existe relación significativa entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería ( $p < 0.05$ ) (10).

**Lezama, A. (Cajamarca, Perú – 2018)**, en su estudio llamado “Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca, 2018” con el objetivo de analizar la satisfacción laboral de los enfermeros del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente de Cajamarca, dicha investigación fue de tipo bibliográfico, de carácter informativo en el personal de enfermería de Centro Quirúrgico del HRDC; señalando como resultados que existen condiciones físicas y/o materiales como ambientes distribuidos inadecuadamente; beneficios laborales y remunerativos como honorarios que no cumplen las expectativas personales; políticas mal administradas; relaciones interpersonales como existencia de conflictos y enfrentamientos entre enfermeras, falta de solidaridad; y relación con la autoridad como la no aceptación de sugerencias, priorizan indicadores y no la satisfacción laboral; que generen insatisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico; y existe desarrollo personal como desarrollarse personalmente y sentirse realizado profesionalmente; y desempeño de tareas como contribuir y mejorar la salud de las personas, sentirse útil colaborando con la salud que generen satisfacción laboral en el personal de enfermería del servicio de centro quirúrgico (11).

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

Palma Carrillo (2000), indica que se trata de “las peculiaridades del ambiente de labores observadas directa o indirectamente por las personas que interaccionan en un determinado

lugar, tiempo y espacio” (28); así también, Marchant (2002), señala que “se trata del ambiente psicosocial en el que se despliegan los integrantes de una organización” (29).

Por lo tanto, se define como Clima organizacional al conjunto de cualidades del ambiente de trabajo, percibidas directamente o indirectamente por el personal que se admite son un impulso que penetra en la conducta del trabajador (1996) (21).

### **2.2.1.1. Teorías del clima organizacional:**

#### **a. Teoría de Maslow**

La teoría de Maslow (1943), citada por Robbins (2014) indica que cada persona existe una jerarquía de cinco necesidades, las cuales son la motivación de ellas, planteando que cada nivel en la jerarquía de necesidades se debe satisfacer en forma sustancial antes de que la siguiente necesidad se vuelva dominante, es decir satisfacer las necesidades en forma escalonada. Los individuos ascienden a un nivel a la vez en la jerarquía de necesidades. Las clasificó en orden inferior y superior, las de índole inferior se satisfacen en orden externa principalmente y las de orden superior en forma interna (28).

Estas necesidades son las siguientes:

- Necesidades fisiológicas, como alimentarse, beber líquidos, contar con un refugio, sentirse sexualmente satisfecho.
- Necesidades de seguridad, como seguridad y protección contra daños físicos y emocionales.
- Necesidades sociales, como afecto, pertenencia, aceptación y amistad.
- Necesidades de estima, como respeto a sí mismo, autonomía, el logro, status, reconocimiento y atención.
- Necesidades de autorrealización, como crecer y alcanzar su potencial y satisfacción personal, impulso de convertirse en aquello que uno sea capaz de ser (28).

#### **b. Teoría del clima organizacional de Rensis Likert**

La teoría del Clima Organizacional de Likert (1968) insta que la conducta de los empleados depende claramente de la actuación administrativa y las circunstancias organizacionales que distinguen, por lo tanto, se afirma que la asociación estará explícita por el conocimiento del clima organizacional, relacionado a las medidas coligadas al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la visión jerárquica

que cada persona tiene en la organización, el estipendio que recibe, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción, su percepción de los superiores, etc. (29)

Esta teoría se caracteriza por ser diligente y explícita, promoviendo la generación de un clima laboral donde participen todos sus integrantes, para facilitar la eficacia y eficiencia individual y organizacional, de acuerdo con las teorías contemporáneas de motivación (29).

Likert propuso una teoría de análisis y diagnóstico del sistema organizacional basado en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que componen las dimensiones y tipos de climas existentes en las organizaciones, estas son:

**Variables Causales:** son autónomas, sirven para determinar si la organización progresa y consigue efectos favorables. Éstas pueden ser la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, competencias y actitudes.

**Variables Intermedias:** Evalúan la organización de forma interna, es decir mide la motivación, rendimiento, comunicación y capacidad de decidir dentro de la empresa.

**Variables Finales:** son producto de las variables causales e intermedias, se encargan de determinar los efectos conseguidos por la organización, como: productividad, ganancia y pérdida (29).

La interacción de estas variables produce los diferentes tipos de clima organizacional, así como de cuatro sistemas:

**Clima Autoritario Explotador:** Sistema I, se caracteriza por usar amenazas, ocasionalmente recompensas.

**Clima Autoritario Paternalista:** Sistema II, utiliza recompensas y castigos como fuentes de motivación.

**Clima Participativo Consultivo:** Sistema III, se satisfacen necesidades de prestigio y autoestima utilizando recompensas y castigos solo ocasionalmente.

**Clima de Participación en grupos:** la motivación de los empleados se da por su participación y por establecer los objetivos de rendimiento (29).

### 2.2.1.2. Características del clima organizacional

Estas características se basan en el ambiente en que cada organización realiza sus labores, las cuales son:

- Relativa permanencia, sin que esto signifique que no se puedan realizar cambios según determinadas circunstancias.
- El ambiente influirá determinantemente en la conducta de cada integrante de la organización.
- También influye en el nivel de responsabilidad que cada individuo tiene con la organización (9).

### 2.2.1.3. Dimensiones:

Existen múltiples autores que señalan diferentes dimensiones relacionadas al clima organizacional, entre ellos se señala a Sonia Palma, quien menciona a las siguientes:

- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el colaborador con respecto a las posibilidades de que su medio laboral le favorezca a su desarrollo y crecimiento profesional y personal.
- **Involucramiento laboral:** Se refiere a la identificación del colaborador con su organización, compromiso con las metas y valores de la misma para el ofrecimiento de un buen servicio.
- **Supervisión:** Se refiere al grado de desempeño y desarrollo diario de cada colaborador bajo la mirada de supervisores que orientan y ayudan a ejecutar las actividades, mejorando la producción y calidad de servicios.
- **Comunicación:** Se refiere al nivel de conexión de la información en la organización, debiendo ser ésta con fluidez, celeridad, coherencia y precisión; la cual servirá para un buen funcionamiento y relación con los demás.
- **Condiciones laborales:** Se refiere al reconocimiento que brinda la organización al proveer los elementos necesarios para la ejecución de las labores encomendadas y para facilitar un buen desempeño en la misma, estos materiales puede ser tanto materiales como económicos (30).

### 2.2.1.4. Importancia:

El estudio del clima organizacional es importante porque facilitará entender claramente la percepción de los integrantes de la organización en relación a su trabajo y las condiciones en las que realizan sus labores, ya que el clima organizacional repercute en el comportamiento dentro del sistema y en forma individual; de esta manera, facilitará reconocer las necesidades requeridas para la elaboración de planes que busquen mejorar la productividad del potencial humano (9).

## **2.2.2. Satisfacción laboral**

### **2.2.2.1. Definición:**

En relación a la definición de satisfacción laboral, Aguado (1988) la concibe como el producto de los pensamientos y percepciones de los individuos en base al sueldo que reciben, la vigilancia, el valor a su trabajo, las oportunidades de escala y mejora de condiciones, etc., que se asocian a características como la edad, la salud, entre otras acciones de índole laboral, político y social (31).

Zelada Rosales V. (2017), reconoce el verdadero valor de los trabajadores de una organización, rescatando sus necesidades, sus esperanzas, sus discernimientos y sus criterios, así como, la interacción de todas estas variables que influyen en la percepción de satisfacción o insatisfacción en el trabajo”. También menciona que existen algunos factores que influyen en las actitudes de cada trabajador, siendo: las actividades propiamente dichas, el salario, las condiciones de trabajo, las motivaciones y/o oportunidades de mejorar y desarrollo profesional, las políticas de la empresa, el vínculo con los compañeros y los superiores, y finalmente, los sindicatos” (32).

Tomando en cuenta lo señalado por diversos autores, la Satisfacción Laboral se define como la actitud del trabajador frente a su propio empleo, dicha actitud está basada en las creencias y valores propias y en las del grupo de trabajo. Estas actitudes se forman en base a las condiciones que tiene el trabajador en su puesto, y las compara con la percepción de lo que esperaba o deseaba; también, implica las experiencias emocionales producidas durante el desarrollo de su trabajo (32)

### **2.2.2.2. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Para las dimensiones de la satisfacción laboral, también se tomarán en cuenta las Sonia Palma (2004) (26), las que menciona a las siguientes:

- **Condiciones físicas y/o materiales:** Se refiere a los elementos materiales, de infraestructura, ambientes, etc. Donde los trabajadores desempeñan sus labores.
- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** Se refiere a los elementos como incentivos, beneficios o bonos adicionales que un colaborador recibe por el desempeño que tienen.
- **Políticas administrativas:** Se refiere a las normas y reglas establecidas en la organización y sobre las cuales cada colaborador está en la obligación de cumplirlas, también incluye a los acuerdos y lineamientos de la organización.
- **Relaciones sociales:** Se refiere al grado de interacción entre los miembros de la organización.
- **Desarrollo personal:** Se refiere al aporte que el mismo trabajo produce en el incremento y crecimiento personal de cada uno de los colaboradores.
- **Desempeño de tareas:** Se refiere a la valoración que el colaborador le brinda al desempeño de sus tareas funciones diarias realizadas en su trabajo.
- **Relación con la autoridad:** Se refiere a la evaluación subjetiva y valorativa de los colaboradores con relación al jefe y a las tareas que se le asignan durante el día (38).

### **2.2.2.3. Importancia de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es importante para las organizaciones puesto que mantiene varios niveles de influencia que ejerce en la productividad, en la satisfacción del cliente externo y del cliente interno, en el comportamiento, involucramiento de los colaboradores, en la participación y compromiso que se adopte, dentro de las organizaciones.

Así también, la satisfacción laboral es un excelente medidor de clima laboral. Medir constantemente esta variable facilita descubrir dificultades a tiempo, advirtiendo posibles sucesos que perturben delicadamente a la planilla y a la empresa (39).

## **2.3. Hipótesis de investigación**

Existe correlación positiva y significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.

## **2.4. Variables de estudio**

- Variable 1: Clima organizacional.
- Variable 2: Satisfacción laboral.



## 2.5. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Clima organizacional	Características del ambiente laboral, captadas por los trabajadores, las cuales influye en el comportamiento de cada trabajador ( Martos J ).	Autorrealización	Bajo (10 – 23 pts) Medio (24 – 36 pts) Alto (27 – 50 pts)	Preguntas 1-6-11-16-21-26-31-36-41-46
		Involucramiento laboral	Bajo (10 – 23 pts) Medio (24 – 36 pts) Alto (27 – 50 pts)	Preguntas 2-7-12-17-22-27-32-37-42-47
		Supervisión	Bajo (10 – 23 pts) Medio (24 – 36 pts) Alto (27 – 50 pts)	Preguntas 3-8-13-18-23-28-33-38-43-48
		Comunicación	Bajo (10 – 23 pts) Medio (24 – 36 pts) Alto (27 – 50 pts)	Preguntas 4-9-14-19-24-29-34-39-44-49
		Condiciones laborales	Bajo (10 – 23 pts) Medio (24 – 36 pts) Alto (27 – 50 pts)	Preguntas 5-10-15-20-25-30-35-40-45-50
Variable 2: Satisfacción laboral	Hace referencia a la actitud de agrado del trabajador frente a su propio empleo, dicha actitud está fundada en las creencias y valores propias y en las del grupo de trabajo ( Pizarro J ).	Condiciones físicas y/o materiales	Bajo (5-11pts) Medio (12-18pts) Alto (19-25pts)	Preguntas: 1, 13, 21, 28, 32
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Bajo (4-9pts) Medio (10-14pts) Alto (15-20pts)	Preguntas: 2, 7, 14, 22
		Políticas administrativas	Bajo (5-11pts) Medio (12-18pts) Alto (19-25pts)	Preguntas: 8, 15, 17, 23, 33
		Relaciones sociales	Bajo (4-9pts) Medio (10-14pts) Alto (15-20pts)	Preguntas: 3, 9, 16, 24
		Desarrollo personal	Bajo (6-13pts) Medio (14-22pts) Alto (23-30pts)	Preguntas: 4, 10, 18, 25, 29, 34
		Desempeño de tareas	Bajo (6-13pts) Medio (14-22pts) Alto (23-30pts)	Preguntas: 5, 11, 19, 26, 30, 35
		Relación con la autoridad	Bajo (6-13pts) Medio (14-22pts) Alto (23-30pts)	Preguntas: 6, 12, 20, 27, 31, 36

## CAPÍTULO III

### DISEÑO METODOLÓGICO

#### 3.1. Diseño y tipo de estudio

La presente investigación fue de diseño cuantitativo, de tipo correlacional y transversal.

**Cuantitativo:** Porque los datos se expresan en números.

**Correlacional:** Porque se determinó el grado de relación entre dos o más variables, planteando y colocándose a prueba una hipótesis (40).

**Transversal:** Porque las variables se midieron en una sola ocasión (40).

#### 3.2. Población

La población estuvo conformada por todo el personal de salud, siendo un total de 60 personas.

#### 3.3. Muestra

No se calculó una muestra, se trabajó con toda la población de 60 personas.

#### 3.4. Criterios de inclusión y exclusión

Entre los criterios de inclusión se tuvo en cuenta

- Personal de salud que se encuentre laborando de 6 meses a más.
- Personal de salud que firme el consentimiento informado.

### 3.5. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo representada por cada una de las personas que labora en el Hospital de Atención General de Celendín, durante el año 2022.

### 3.6. Técnica y procedimientos de recolección de datos

El proceso de recolección de datos inició solicitando permiso a través de documento escrito al director del Hospital de Atención General Celendín, una vez brindada la autorización pertinente se procedió a informar a los trabajadores de salud sobre el consentimiento informado y los objetivos de dicha investigación.

La técnica para la recolección de datos fue la encuesta; ya que, se hizo entrega del instrumento a cada trabajador de salud para que sea llenada personalmente, con la finalidad de obtener los datos necesarios para lograr los objetivos de la investigación.

Finalmente, se realizó la sistematización de los datos recolectados para su posterior análisis a través de tablas estadísticas.

### 3.7. Instrumento de recolección de datos

Se aplicó: la Escala de “Clima organizacional” y la “Escala de Satisfacción Laboral”, ambas elaboradas por Sonia Palma Carrillo, quien hace uso de esta escala Likert para medir las variables. (32).

La escala de Likert es una forma de medición de diferentes variables de forma cuantitativa para ver valores como: Muy de acuerdo, de acuerdo, mediana mente en desacuerdo, desacuerdo.

<b><u>Factor que evalúa</u></b>	<b><u>Preguntas correspondientes al 1° instrumento</u></b>
Autorrealización	1-6-11-16-21-26-31-36-41-46
Involucramiento laboral	2-7-12-17-22-27-32-37-42-47
Supervisión	3-8-13-18-23-28-33-38-43-48
Comunicación	4-9-14-19-24-29-34-39-44-49
Condiciones laborales	5-10-15-20-25-30-35-40-45-50

Mientras que las respuestas se puntúan según la escala Likert de la siguiente manera:

**Escala de respuestas de cada pregunta del instrumento (Anexo 1):**

Ninguno o nunca ( 1 ) Poco ( 2 ) Regular o Algo ( 3 )

Mucho ( 4 ) Todo o siempre ( 5 )

La puntuación global de la escala de clima organizacional, brinda tres niveles, de igual forma los baremos para cada una de las dimensiones consideradas para clima organizacional (32), siendo de la siguiente forma:

<b>Nivel</b>	<b>Clima Organizacional Global</b>	<b>Autorrealización</b>	<b>Involucramiento laboral</b>	<b>Supervisión</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Condiciones laborales</b>
Bajo	50 – 116	10 – 23	10 – 23	10 – 23	10 – 23	10 – 23
Medio	117 – 183	24 – 36	24 – 36	24 – 36	24 – 36	24 – 36
Alto	184 – 250	37 – 50	37 – 50	37 - 50	37 - 50	37 - 50

La segunda Escala, se trata de otro instrumento con la técnica de Likert que evalúa 7 dimensiones de la satisfacción laboral, siendo un total de 36 preguntas, de las cuales los puntajes altos significan satisfacción frente al trabajo y los puntajes bajos una insatisfacción laboral; para ello se consideran las siguientes dimensiones:

**Factor que evalúa****Preguntas correspondientes al 2° instrumento**

Condiciones físicas y/o materiales	1, 13, 21, 28, 32
Beneficios Laborales y/o Remunerativos	2, 7, 14, 22
Políticas Administrativas	8, 15, 17, 23, 33
Relaciones Sociales	3, 9, 16, 24
Desarrollo personal	4, 10, 18, 25, 29, 34
Desempeño de Tareas	5, 11, 19, 26, 30, 35
Relación con la autoridad	6, 12, 20, 27, 31, 36

Así también, se considera los siguientes puntajes para las preguntas positivas

(1, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 28, 29, 30, 32, 34, 35, 36):

**Escala de respuestas de cada pregunta del instrumento (Anexo 1):**

TA: Totalmente de acuerdo	( 5 )	A: De acuerdo	( 4 )
I: Indeciso	( 3 )	D: En desacuerdo	( 2 )
TD: Totalmente en desacuerdo	( 1 )		

En el caso de ítems negativos (2, 7, 8, 15, 16, 17, 19, 23, 26, 31, 33), se invirtió la puntuación antes de realizar la sumatoria total y por dimensiones.

La puntuación global de la escala de satisfacción laboral, brinda tres niveles, de igual forma los baremos para cada una de las dimensiones consideradas para satisfacción laboral (32), siendo de la siguiente forma:

Nivel	Satisfacción laboral global	Condiciones físicas y/o materiales	Beneficios laborales y/o remunerativas	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad
Bajo	36 – 83	5 – 11	4 – 9	5 – 11	4 – 9	6 – 13	6 – 13	6 – 13
Medio	84 – 131	12 – 18	10 – 14	12 – 18	10 – 14	14 – 22	14 – 22	14 – 22
Alto	132 – 180	19 – 25	15 – 20	19 – 25	15 – 20	23 – 30	23 – 30	23 – 30

Finalmente la validación de instrumentos realizados por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, señala un nivel de confiabilidad muy alta para Clima Organizacional (Alfa de Cronbach = 0.960) y para Satisfacción laboral (Alfa de Cronbach = 0.918) (32).

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Una vez recolectada la información manualmente se procedió a la tabulación electrónica de los datos; posteriormente se elaboró los cuadros estadísticos pertinentes a través del Programa Estadístico SPSS v.26.

El análisis de los datos se presenta en el informe a través de frecuencias absolutas y relativas que describen las variables cualitativas y ordinales. Por otro lado, para determinar la asociación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral se utilizó la prueba estadística chi cuadrado, considerando los niveles de cada variable, para lo que se tuvo en cuenta, un valor de significancia de 95% y un margen de error 0.5.

Asimismo, teniendo en cuenta que las variables clima organizacional y satisfacción laboral se obtuvieron inicialmente mediante un puntaje (variables cuantitativas), se midió el grado de relación entre ambas, haciendo uso de la estadística paramétrica, a través de la Correlación de Spearman pues, se sabe que los datos se obtuvieron de observaciones independientes, además, son numéricas o de razón, así también, se comprobó mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov que la distribución de los datos de la variable dependiente no es normal ( $p=0,003$ ); además que, las varianzas tampoco son homogéneas ( $p=0,000$ ).

En ese sentido, el resultado de correlación se analizó según los siguientes parámetros:

1: Correlación perfecta positiva	0: Correlación nula
De 1 a 0.5: Correlación fuerte positiva	De - 0.5 a -1: Correlación fuerte negativa
De 0.49 a 0.3: Corr. moderada positiva	De - 0.3 a - 0.49: Corr. moderada negativa
> 0 a 0.29: Correlación débil positiva	< 0 a - 0.29: Correlación débil negativa (42).

### 3.9. Consideraciones éticas

**Consentimiento informado:** Se tuvo en cuenta en todo momento el deseo e interés de los profesionales encuestados para querer ser parte de la presente investigación, asimismo se solicitó su autorización de forma escrita a través de la firma y huella del consentimiento informado.

**Confidencialidad:** Se garantizó la privacidad de la persona a la que se le realizó la encuesta, ya que fue de manera anónima, respetando sus opiniones, cultura, creencias y principalmente respetando los derechos de los sujetos de estudio.

**Veracidad:** Se garantizó respetar en todo momento de la investigación los datos encontrados, respetando las opiniones y la confianza de los encuestados, sin alterarlos ni manipularlos.

### **3.10. Dificultades y limitaciones para el estudio**

Se tuvo como dificultad el contexto de la pandemia, la cual, generó que no se tenga acceso continuo al establecimiento; sin embargo, se logró concretar las reuniones con cada uno del personal de salud que labora en el Hospital de Atención General Celendín, durante el 2022, de forma individualizada.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4. Caracterización sociodemográfica y laboral del personal de salud.

**Tabla 1. Características sociodemográficas y laborales del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.**

<b>Edad</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
De 21 a 30 años	16	26,7
De 31 a 40 años	20	33,3
De 41 a 50 años	20	33,3
De 51 a 60 años	2	3,3
Mayor a 60 años	2	3,3
<b>Sexo</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Masculino	12	20,0
Femenino	48	80,0
<b>Profesión</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Médico	7	11,7
Enfermera	20	33,3
Obstetra	11	18,3
Técnico de enfermería	10	16,7
Laboratorista	3	5,0
Psicólogo	2	3,3
Biomédico	1	1,7
Químico farmacéutico	5	8,3
Bióloga	1	1,7
<b>Tiempo de servicio</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Menos de 5 años	18	30,0
De 5 a 10 años	19	31,7
Más de 10 años	23	38,3
<b>Condición contractual</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Nombrado	25	41,7
CAS regular	33	55,0
CAS COVID	2	3,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 1 se observa que la mayor parte del personal de salud pertenece al grupo etáreo de 31 a 50 años (66,6%); seguido de quienes tienen de 21 a 30 años (26,7%), y en menor proporción los mayores de 51 años (6,6%). Este resultado difieren con los de Chiquinta, G., quien señaló que 65% del personal de salud pertenecía al grupo etáreo de 26 a 32 años (24); mientras que Plascencia, AR., et al., señalaron que los trabajadores tenían una edad promedio de 44 (+/-10) años (19).

Algunos estudios señalan que conforme aumenta la edad, especialmente entre los 40 a 59 años, se evidencia un clima organizacional mediado por la satisfacción laboral de forma directa y positiva, repercutiendo en la satisfacción por la vida de los trabajadores (43).

En ese sentido, teniendo una mayoría poblacional ente los 31 a 50 años se debe esperar que manifiesten mayor satisfacción laboral en comparación a aquellos trabajadores más jóvenes, pues, probablemente, al tener mayor madurez alcanzada por la edad cronológica, las personas desarrollan mejores capacidades para el manejo de conflictos a nivel de las relaciones laborales, siendo de mayor beneficio para la institución, pues mejorará la productividad y atención en el establecimiento de salud.

Así también, lo mencionado en el párrafo anterior puede asociarse con que las mujeres de mayor edad, al tener un mejor manejo del clima organizacional, pueden demostrar mayor satisfacción, puesto que están ejerciendo y aplicando sus aprendizajes a lo largo de su etapa profesional y laboral; además, están cumpliendo los ciclos y metas profesionales y personales que se han ido planteando a lo largo de su vida, siendo un motivo de complacencia para cada trabajador que va alcanzado sus metas.

Así también, 80% son de sexo femenino y 20% de sexo masculino. En relación al género, Chiquinta, G., mencionó en su investigación resultados similares, ya que 95% de trabajadores de salud eran mujeres (24). Sánchez, et al., señalaron que las mujeres manifiestan mayores niveles de satisfacción laboral que los hombres (44). De igual forma, Clark, atribuye los mayores niveles de satisfacción laboral en las mujeres a las menores expectativas que presentan hacia su empleo, a diferencia de los varones, cuyas expectativas son más exigentes (45).

Sin embargo, el análisis de género relacionado al clima organizacional, se evidencia que las mujeres, en muchas ocasiones, tienen una percepción opuesta a los varones, ya que

no perciben equidad en el acceso a oportunidades, tampoco a los cargos de responsabilidad o de poder, promociones, puestos e ingresos salariales (46).

El género de los trabajadores de la salud del Hospital es predominado por el femenino, lo cual, en base a los antecedentes, se puede inferir que pueden existir condiciones de trabajo que podrían afectar principalmente a las mujeres, debiendo considerarse esta condición incluso al momento de plantear políticas y/o reglas de trabajo a nivel interno, que promueva la equidad de oportunidades.

Por otro lado, 33,3% son enfermeras, 18,3% son obstetras, 16,7% son técnicos de enfermería, seguidos de 11,7% de personal médico. Al respecto, Ángel, EM., et al., señalaron en su estudio, que el clima organizacional fue percibido con necesidad de mejorar para el 32,4% de médicos de su investigación, de igual forma para el 27,9% de enfermeras, para el 72,7% del personal de servicios básicos, para el 73,2% de asistentes médicos y para el 89,6% de administrativos (16).

Cada profesión de salud tiene diferentes objetivos, funciones y necesidades, por lo que, la satisfacción laboral estará dada en función a la respuesta que cada uno obtenga de la institución de salud, también se observará la influencia de parámetros como la relación con las autoridades, el sistema de salud que facilita las condiciones para ejercer una atención de salud de calidad, bajo el perfil de cada profesión.

Referente al tiempo de servicio, el 38,3% tiene más de 10 años de servicio, seguido de 31,7%; con 5 a 10 años de servicio, y 30% con menos de 5 años. Estos resultados difieren de Plascencia, quien señala en su estudio, que los trabajadores de salud tienen una antigüedad en promedio de 20 años (+/- 10,4) (19); mientras que, Chiquinta, G., indica que el 49% de su población tenía de 3 a 4 años laborando en su institución (24).

Asimismo, se debe tener en cuenta que, Montoya, P., et al., manifestaron que el personal cuyo tiempo de servicios oscila entre 15 a 29 años manifestaba mayor satisfacción laboral y percibía un nivel de clima organizacional más alto en comparación a quienes tenía menor tiempo de trabajo (18).

Pues, si bien es cierto, se puede afirmar que quienes tienen mayor tiempo de servicio desarrollan mayores sentimientos de apego hacia su institución, y por ende, terminarán demostrando mayor satisfacción laboral; también, existe la otra cara de la moneda, pues

pueden percibir que conforme aumentan los años de trabajo, sus actividades se vuelven rutinarias, provocando que no se sientan desarrollados en su organización.

En cuanto a la condición contractual, 55% son contratados bajo la modalidad de CAS regular, 41,7% son nombrados y 3,3% tienen contrato CAS COVID. Resultados similares mostró Chiquinta, G., al encontrar que 43% de su población era personal de salud nombrado (24). Goetendia, M. señaló que los trabajadores nombrados tienen un clima organizacional con tendencia positiva (20),

La condición contractual es un factor importante tanto para el clima organizacional, como para la satisfacción laboral del trabajador; pues, involucra parte de las dimensiones de ambos, siendo en la primera las condiciones laborales; y en la segunda, los beneficios laborales y/o remunerativos. El personal de salud sentirá mayor satisfacción con su trabajo si percibe una remuneración justa y la valorización de su persona como parte de la organización, viéndose todo aquello reflejado en la condición contractual que mantenga con la institución.

#### 4.1. Clima organizacional del personal de salud

**Tabla 2. Dimensiones del clima organizacional entre el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.**

<b>Autorrealización</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	10	16,7
Medio	43	71,7
Alto	7	11,7
<b>Involucramiento laboral</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	2	3,3
Medio	38	63,3
Alto	20	33,3
<b>Supervisión</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	7	11,7
Medio	42	70,0
Alto	11	18,3
<b>Comunicación</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	6	10,0
Medio	48	80,0
Alto	6	10,0
<b>Condiciones laborales</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	1	1,7
Medio	51	85,0
Alto	8	13,3
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 2, se muestra las dimensiones del clima organizacional, siendo la autorrealización, donde 71,7% refiere un nivel medio, 16,7% nivel bajo, y 11,7% nivel alto. Este resultado no coincide con los estudios realizados por Albán, R., quien señaló que 61,7% del personal de salud manifestó un nivel alto de autorrealización y 17% nivel bajo (22).

Teniendo en cuenta que, la autorrealización se refiere a la percepción de cada trabajador de salud acerca de la oportunidad que tiene de continuar desarrollándose y progresar

dentro de la institución, así como de manera personal (47), se puede señalar que, la mayor parte del personal del Hospital de Celendín no percibe esta dimensión de forma óptima, pudiendo generar incomodidad y afectando el desempeño laboral de cada uno, puesto que ven frustrados sus anhelos de progresar laboralmente en su organización.

En la segunda dimensión, involucramiento laboral, 63,3% percibe un nivel medio, 33,3% nivel alto y 3,3% nivel bajo. Este resultado tampoco coincide con la investigación desarrollada por Albán, R., quien encontró que 63,8% del personal de salud tiene nivel alto de involucramiento laboral y 12,8% nivel bajo (22).

Se debe recordar que el involucramiento laboral se asocia con la identificación de los empleados con las metas de la institución y los procesos que realiza para el desarrollo de cada establecimiento (48). Por lo que, un gran porcentaje de trabajadores de salud, no muestran una identificación concreta con las necesidades de la institución, esto provocará que no se logre los objetivos trazados y que exista dificultades en el desarrollo de sus actividades, pues probablemente no conozcan adecuadamente el propósito de cada una de ellas.

En cuanto a la dimensión supervisión, la tercera dimensión del clima organizacional, 70% percibe un nivel medio, 18,3% alto y 11,7% bajo. En relación a estos resultados, Albán, R., tampoco muestra similitudes, pues encontró que 48,9% del personal de salud percibía un nivel alto de supervisión y 19,1% nivel bajo (22).

Al respecto, Castro y Espinoza señalaron que el nivel de supervisión que realizan los directivos de una institución es evaluada en base a la relación de apoyo percibida por parte de los trabajadores, así como la orientación que puedan recibir para el desempeño diario (48). En ese sentido, al igual que en las otras dimensiones del clima organizacional, el personal de Salud del Hospital de Atención General Celendín percibe un nivel medio de supervisión, es decir que no siente el acompañamiento u orientación necesaria en las actividades encomendadas, lo que podría provocar dificultades, o incluso errores en el desarrollo de las funciones, afectando la calidad de atención final.

En cuanto a la dimensión comunicación, 80% del personal de salud refirió un nivel medio, 10% alto y 10% bajo. Estos resultados difieren de Albán, R., quien indicó que 53,2% tuvo un nivel alto de autorrealización y 14,9% nivel bajo (22).

Castro y Espinoza, citan a Urbina y Monteza, quienes mencionan que la comunicación es el discernimiento del nivel de facilidad, velocidad, claridad, coherencia y exactitud de la

información brindada por la organización que se relaciona con el funcionamiento interno, así como la atención y/o productividad requerida y brindada, teniendo claro los procesos (48). En relación a ello, el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín no manifiesta una buena comunicación, sin embargo, tampoco señala ser mala para la mayoría de trabajadores; lo que conlleva a pensar, que es necesario fortalecer el nivel de comunicación interna en el personal de la institución de salud, porque es otra de las dimensiones del clima organizacional, que al no ser lo suficientemente buena, puede provocar errores o consecuencias que afecten la calidad de atención, y, peor aún, la salud de la población.

En la última dimensión del clima organizacional, condiciones laborales, 85% perciben un nivel medio, 13,3% nivel alto y 1,7% nivel bajo. Diferenciando estos resultados con los de Albán, R., quien encontró que 55,3% del personal de salud manifestó un nivel alto de condiciones laborales y 14,9% nivel bajo (22).

Gonzalo, M., señala que la dimensión condiciones laborales se refiere al reconocimiento de los trabajadores en relación a si la institución provee los elementos necesarios para la ejecución de sus funciones; involucrándose temas como el sueldo en comparación con otras instituciones y la disposición de materiales necesarios para la realización de las actividades encomendadas (47).

Esta dimensión también debe mejorarse, pues, los trabajadores de salud tampoco la perciben en óptimas condiciones, sino en un nivel medio; por lo que, deben realizar las acciones requeridas para optimizar dichas condiciones, que favorezca no solo el clima organizacional de la institución, sino el involucramiento del personal para satisfacer las necesidades de salud de la población, y así lograr las metas trazadas de la institución.

Cubas, H., señaló en su estudio que el tipo de clima organizacional suele ser débil en los establecimientos de salud, la cual, se expresa en la no incorporación de políticas de reconocimiento de la buena labor, orientación del trabajo a los resultados más que a los procesos, escasa promoción del trabajo en equipo y poco interés por el desarrollo personal y profesional (10).

Así también, en el presente estudio se evidencia que las dimensiones del clima organizacional que fueron percibidas por el personal de salud como más bajas son autorrealización (16,7%), supervisión (11,7%) y comunicación (10%); coincidiendo en cierta medida con lo señalado por Cubas.

En general, cada una de las dimensiones poseen una calificación en nivel medio, reflejando los aspectos que se encuentran por mejorar en el clima organizacional de los trabajadores de salud, que de no hacerse, podrá convertirse en aspectos negativos que afecte la calidad de atención del establecimiento, siendo los más afectados la población que acude a solicitar atención de los servicios de salud.

**Tabla 3. Clima organizacional percibido por el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.**

<b>Clima organizacional global</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	4	6,7
Medio	50	83,3
Alto	6	10,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 3, se evidencia que la mayor parte del personal de salud percibe un clima organizacional medio con 83,3%, 10% refiere alto y solo 6,7% bajo. Los resultados difieren con Del Ángel, EM., et al., quienes encontraron en su estudio que 56% manifestaba un clima organizacional por mejorar y 40,7% registró ser satisfactorio (16). De igual forma, no coinciden con Montoya, P., et al., puesto que encontraron que el 80% manifestó un alto nivel de clima organizacional (18).

Chumpitaz, G y Vidalon Y, mostraron en su estudio que 19,6% percibía un clima organizacional bueno, 44,8% regular, 26% malo y 9,6% pésimo (21); en cambio, Albán, R., encontró que 63,8% manifestó un clima organizacional alto y 14% nivel bajo (22), no coincidiendo tampoco con los presentes resultados.

Al respecto, la gran mayoría del personal de salud percibe un clima organizacional medio, siendo un bajo porcentaje los que refieren nivel bajo; sin embargo, por lo que, se debe identificar los principales factores que son evaluados pobremente, con la finalidad de mejorar cada aspecto. Por otro lado, identificar que el clima laboral percibido no es el óptimo significa la existencia de carencias, desigualdades o condiciones desfavorables en el trabajo para este personal.

Elgegren U., menciona que el clima organizacional de un establecimiento de salud permite el crecimiento de la institución a través de la mejora de la calidad de los servicios que brinda, porque, favorece la dinamización de los procesos, el trabajo en equipo, tan necesario en la resolución de emergencias y urgencias, fortalece las capacidades del personal para solucionar conflictos, mejora la comunicación entre trabajadores y robustece el liderazgo de todos los trabajadores (49).

En ese sentido, es importante realizar un seguimiento continuo del clima organizacional en el establecimiento de salud, para identificar las principales debilidades que se tiene que mejorar, en beneficio de la progreso de la calidad de atención de los servicios de salud.

En el área de salud, es importante mejorar el clima organizacional entre los trabajadores, pues optimizará el trabajo en equipo tan necesario en la atención integral de salud de cada individuo, así como la productividad y el trato humanitario al paciente.

#### 4.2.Satisfacción del personal de salud

**Tabla 4. Dimensiones de la satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.**

<b>Condiciones físicas y/o materiales</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	2	3,3
Medio	31	51,7
Alto	27	45,0
<b>Beneficios laborales y/o remunerativos</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	2	3,3
Medio	25	41,7
Alto	33	55,0
<b>Políticas administrativas</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	3	5,0
Medio	28	46,7
Alto	29	48,3
<b>Relaciones sociales</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	1	1,7
Medio	14	23,3
Alto	45	75,0
<b>Desarrollo personal</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	0	0,0
Medio	9	15,0
Alto	51	85,0
<b>Desempeño de tareas</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	0	0,0
Medio	9	15,0
Alto	51	85,0
<b>Relación con la autoridad</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	0	0,0
Medio	45	75,0
Alto	15	25,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 4, se evidencia las dimensiones de la satisfacción laboral del personal de salud, encontrando que 51,7% refiere un nivel medio de satisfacción en lo que respecta a las condiciones físicas y/o materiales, mientras que 45% manifiesta un nivel alto. Al respecto, Albán, R., encontró en su población que 51,1% percibe un nivel alto de satisfacción en la dimensión condiciones físicas y/o laborales y 8,5% tiene nivel bajo (22).

Así también, Escalante, C., cita a Salvo, quien menciona que algunos factores como el ruido, la iluminación, el aseo, la ventilación deficiente, la temperatura inadecuada, los malos olores, laborar con equipos y materiales defectuosos es lo que más molesta y tensiona al personal de salud (50).

Es por ello, que además del cuidado del recurso humano de los establecimientos de salud, es necesario dotarlos de equipos y materiales que le permitan cumplir con sus funciones satisfactoriamente, pues no solo beneficiará al personal de salud facilitándoles realizar sus labores a través de un adecuado diagnóstico y plan de tratamiento, sino también favorecerá a los usuarios de los servicios de salud, quienes requieren de una atención de calidad.

En la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, 55% declara un nivel alto de satisfacción y 41,7% nivel medio. Este resultado tiene cierta coincidencia con los de Albán, R., quien señaló que 48,9% tiene nivel de satisfacción alto en beneficios laborales y/o remunerativos, mientras que 6,4% nivel bajo (22).

Lograr que el personal de salud se sienta satisfecho con su remuneración es un aspecto importante que le permitirá satisfacer sus necesidades básicas, lo cual repercutirá en su bienestar personal y complacencia, al no tener la necesidad de preocuparse por lograr completar su canasta básica; eso permitirá que se encuentre más relajado durante la atención de salud y tenga mayor disponibilidad para brindar un servicio de calidad.

En relación a la dimensión políticas administrativas, 48,3% del personal de salud revela una satisfacción alta, mientras que 46,7% nivel medio. De igual forma, este resultado, tiene cierta coincidencia con los de Albán, R., quien indicó que en su población, 55,3% tiene nivel alto y 8,5% nivel bajo de satisfacción (22).

La dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral consiste en el grado de acuerdo del trabajador con las normas institucionales que gobiernan su trabajo y sus funciones (51).

Al respecto se evidencia que poco menos de la mitad de los trabajadores de salud en estudio no se encuentran completamente satisfechos con las políticas administrativas del establecimiento de salud; lo que hace necesario que se evalúen dichas políticas con la finalidad de lograr el beneficio común para todos los trabajadores y la institución, favoreciendo principalmente a los usuarios durante su atención de salud.

Respecto a la dimensión relaciones sociales, 75% tiene satisfacción alta y 23,3% satisfacción media. Estos resultados difieren con los de Albán, R., pues encontró que 44,7% de la población tuvo nivel alto en la dimensión relaciones sociales y 8,5% nivel bajo (22).

En relación a las relaciones sociales, Eustaquio, C., señaló que esta dimensión se trata del tipo de atmósfera social y de amistad que existe dentro de la organización (52). Para lo cual, teniendo en cuenta los resultados de la presente investigación, se debe establecer estrategias para el 23,3% de trabajadores que perciben una satisfacción media en esta dimensión, de tal forma, que les permita optimizar sus actividades y funciones para facilitar el trabajo en equipo que se requiere en la atención integral de salud; de lo contrario, podrán surgir errores durante el manejo interdisciplinario de cada paciente, pudiendo afectar su salud.

En cuanto a la dimensión desarrollo personal, 85% del personal de salud tiene satisfacción alta y 15% satisfacción media. Estos resultados difieren con los de Albán, R., quien indicó que 63,8% tiene nivel alto de satisfacción y 6,4% nivel bajo (22).

El desarrollo personal es una dimensión importante que permite al trabajador de salud mejorar sus capacidades para lograr un desempeño óptimo; para ello, es necesario que la institución le brinde las facilidades requeridas que le permita lograr estos objetivos; por lo que se evidencia que la gran parte de la población se siente satisfecha con esta dimensión.

En la dimensión desempeño de tareas, igual que en el caso de desarrollo personal, 85% del personal de salud tiene satisfacción alta y 15% satisfacción media. Estos resultados no coinciden con los de Albán, R., pues encontró que 53,9% de su población manifestaba satisfacción alta en la dimensión desempeño de tareas y 6,4% nivel bajo (22).

En esta dimensión, se evidencia que un porcentaje considerable de la población no está plenamente satisfecho con el desempeño de sus tareas; en este aspecto, se debe considerar lo señalado por Salazar y Ospina, quienes indicaron que la satisfacción de esta dimensión se expresa cuando cada persona tiene la autonomía para desempeñar sus

funciones óptimamente, ya que poseen un grado de libertad propio; así también, se relaciona con la gestión del tiempo para realizar cada actividad y la organización (53).

De esta manera, la gestión de recursos humanos debe lograr que los trabajadores de salud con satisfacción media en el desempeño de sus tareas logren mejorar sus competencias con la finalidad de que alcancen mayor satisfacción al momento de realizar sus funciones; de esta manera convertirán el trabajo en una actividad placentera.

Finalmente, en lo que respecta a la relación con la autoridad, 75% tienen satisfacción media y 25% satisfacción alta. Estos resultados tampoco coinciden con los de Albán, R., quien señaló que 59,6% de los trabajadores que encuestó tenía satisfacción alta en la dimensión relación con la autoridad; mientras que, 8,5% nivel bajo (22).

Soria y Reyes señalaron que las relaciones con la autoridad son la forma de desenvolvimiento y desarrollo de las actividades entre un superior y un subalterno, esta relación puede estar inmerso en la comunicación, trabajo o socialización, y que a su vez puede ser de tipo horizontal o vertical, según el estilo administrativo de la institución (54).

En esta dimensión, es notoria la poca satisfacción que los trabajadores de salud manifiestan en relación a la autoridad o a sus superiores, pues, solo es la cuarta parte quien manifiesta un nivel alto; probablemente, no han logrado construir una relación adecuada entre los trabajadores con sus jefes, por no existir una adecuada comunicación, pues este es uno de los principales problemas que se manifiesta entre trabajadores y superiores, no logrando estar de acuerdo en sus puntos de vista.

Ante esta situación, el personal de salud debe encontrar la estrategia que permita solucionar las posibles discrepancias entre ellos y sus superiores, con la finalidad de mejorar el trabajo y la calidad del servicio que brindan a la comunidad.

**Tabla 5. Nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.**

<b>Satisfacción laboral global</b>	<b>n°</b>	<b>%</b>
Bajo	0	0,0
Medio	18	30,0
Alto	42	70,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

En la tabla 5, se observa que 70% del personal de salud presenta satisfacción laboral global alta y 30% nivel medio; no encontrando casos que señalen nivel bajo. Los resultados del estudio en relación a la satisfacción laboral del personal de salud, son similares a los de Albán, R., quien encontró un porcentaje de 70,21% de su población con un nivel alto, existiendo una diferencia porcentual de 0,21% (22).

Sin embargo, difieren con Cubas, H, quien señaló un nivel de satisfacción laboral bajo (10); de forma similar, Chumpitaz, G., y Vidalon, Y., encontraron en su estudio que 36,8% de la población tenía una mala satisfacción, 32,8% regular y 22% buena (21).

También no coinciden con los resultados del presente estudio las investigaciones de Del Ángel, EM., et al., quienes señalaron que 46,2% de su población tenía muy buena satisfacción laboral (16); en cambio, Montoya, P., et al., mencionaron que 95% de su población en estudio refirieron sentirse satisfechos laboralmente (18).

Al respecto, Carrillo, cita a Peiró, et al., quienes manifestaron que la satisfacción laboral es un medidor del tranquilidad y la eficacia del trabajo de las personas, la cual influye en la atención del servicio que presta (55).

En la presente investigación, se observa un gran porcentaje del personal de salud que está satisfecho laboralmente, y un 30% que está medianamente satisfecho; por lo que es importante mantener la satisfacción de los trabajadores de salud, con la finalidad de que su bienestar se refleje en el servicio que brinda a las personas, mejorando el trato y la calidad de atención en salud y logrando que los pacientes también se encuentren satisfechos.

Actualmente, se conoce la importancia del recurso humano para las organizaciones, aunque continúa siendo necesario fortalecer aún más su administración, pues lograr que los trabajadores de salud se encuentren satisfechos y motivados con la labor que realizan

es un reto que facilitará a la institución el logro de sus objetivos y metas planteadas; sobre todo, teniendo en cuenta que se trata de instituciones de salud, donde el trabajo diario se realiza con otras personas, que de una u otra forma, se encuentran vulnerables por su situación de salud.

En consecuencia, aquel personal que se encuentra medianamente satisfecho debe ser una prioridad para la institución de salud, debiendo establecer estrategias de mejora para corregir aquellos aspectos que impiden que se sientan plenamente satisfechos, pues se debe tener en cuenta lo señalado por Maslow (30), pues, es una necesidad personal lograr su autorrealización en los diferentes aspectos de su vida, en este caso, en el ámbito laboral.

### 4.3.Comprobación de hipótesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral

**Tabla 6. Relación entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.**

Clima organizacional	Satisfacción laboral				Total	
	Medio		Alto		n°	%
	n°	%	n°	%		
Bajo	3	5,0%	1	1,7%	4	6,7%
Medio	15	25,0%	35	58,3%	50	83,3%
Alto	0	0,0%	6	10,0%	6	10,0%
<b>Total</b>	18	30,0%	42	70,0%	60	100,0%
<b>X<sup>2</sup> = 6,429</b>					<b>p =0,040</b>	

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

En cuanto a la asociación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, se observa en la presente tabla que, 58,3% y 10% del personal de salud que tuvieron satisfacción laboral alta perciben un clima organizacional medio y alto respectivamente. Mientras que, 25% y 5% de quienes manifestaron satisfacción laboral media, perciben un clima organizacional medio y bajo respectivamente.

Estadísticamente, sí existe relación significativa entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, según lo señala la prueba estadística Chi cuadrado = 6,429 y el nivel de significancia  $p = 0,040$  ( $p < 0,05$ ).

Diferentes autores señalan la asociación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral (10,23,25), tal como se demuestra a través de la prueba estadística chi cuadrado, la cual se evidencia en los porcentajes de la tabla siendo mayor la satisfacción para aquellos quienes perciben mejor clima laboral.

**Tabla 7. Correlación de Spearman entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.**

<b>Variable</b>	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación estándar</b>
Clima organizacional	60	78	207	154,9	+/- 26,3
Satisfacción laboral	60	113	158	136,8	+/- 11,0
Correlación de Spearman rs = 0,30					P=0,021

*Fuente: Instrumento de recolección de datos analizado mediante software SPSS v 26*

En la tabla 7 se observa los resultados de la prueba estadística de Correlación de Spearman, obteniendo un valor de 0,30 y  $p=0,021$  ( $p<0,05$ ); demostrando correlación positiva moderada; por lo que, se acepta la hipótesis, señalando que a mayor nivel del clima organizacional percibido, mayor será la satisfacción laboral que presenten los trabajadores de salud del Hospital de Atención General Celendín.

Estos resultados corroboran lo señalado por la prueba estadística chi cuadrado en la tabla anterior, así como también, coincide con Del Ángel, EM, et al, quienes señalaron una correlación significativa moderada ( $rs=0,205$ ;  $p=0.05$ ) (16); de igual forma, Montoya, P., et al, ( $rs=0,523$ ;  $p=0.001$ ) (18), Chumpitaz, G y Vidalon Y ( $rs=0,699$ ;  $p<0.05$ ) (21).

Así también, Mamani, F encontró en su estudio que existe relación positiva entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de salud (56), demostrando que es importante realizar estudios continuos que evalúen ambas variables de forma periódica, con la finalidad de reconocer los aspectos que cada institución debe mejorar para que exista un trabajo armonioso, colaborativo, de calidad y servicio para los usuarios de los establecimientos de salud.

Teniendo en cuenta todo lo analizado en las tablas anteriores, se puede mencionar que los motivos que causan que el clima organizacional no sea lo suficientemente adecuado en la institución de salud, se puede relacionar con algunas de las dimensiones de la satisfacción laboral, como las condiciones físicas y/o materiales y la relación con la autoridad.

Todos estos factores guardan una interrelación que intervienen en la calidad del servicio de salud que el personal brinda a la población, reflejándose en el trato a los pacientes, en el

correcto uso de los equipos para pruebas diagnósticas, en la capacidad de diagnóstico, en el plan de tratamiento indicado y la relación entre el paciente y el personal de salud; por lo que, es necesario cuidar del clima organizacional y la satisfacción laboral de cada trabajador con el propósito de facilitar que se sientan motivados y se logre obtener resultados óptimos en la mejora del sistema de salud en general.

## CONCLUSIONES

1. Las características sociodemográficas del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín en su mayoría pertenecer al grupo etáreo de 31 a 50 años, ser de sexo femenino y tener profesión de enfermería, seguido del personal de obstetricia. En cuanto a las características laborales del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín son en la mayoría tener más de 10 años de servicio y tener un contrato CAS (Contrato Administrativo de Servicios) regular.
2. El clima organizacional percibido por la mayor parte del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín es medio, al igual que en las dimensiones de autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
3. El nivel de satisfacción laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, en su mayoría fue alto, de igual forma, sucedió con las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativo, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de tareas, mientras que las dimensiones condiciones físicas y/o materiales y relación con la autoridad son nivel medio.
4. Existe una correlación significativa, positiva y moderada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.

## RECOMENDACIONES

En base a los resultados de la presente investigación se recomienda:

1. A los Jefes de las diferentes áreas del Hospital de Atención General de Celendín, organizar reuniones y actividades que permitan la interrelación entre todos los trabajadores con la finalidad de obtener un ambiente de trabajo saludable que favorezca a su bienestar y al óptimo desempeño de sus funciones.
2. Al Director del Hospital de Atención General de Celendín, para que realice capacitaciones frecuentes sobre clima laboral, con la finalidad de conocer y proponer soluciones a los conflictos que se puedan presentar.
3. A los futuros tesisistas, para que, en base a los resultados obtenidos en el presente estudio, planteen un plan de mejora a través de otra investigación, pudiendo utilizar al Hospital de Atención General de Celendín como piloto, con la finalidad de socializar los resultados que permitan mejorar la calidad de atención de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bustamante M, Grandón M, Lapo M. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. Red de Revistas Científicas de América Latina [Internet]. 2015 [cited 2022 Jul 16];432–40. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21243557009>
2. Zafra J, Tenorio J, Bazalar J. Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú Asociación entre índice de ruralidad y satisfacción laboral en médicos y enfermeros de Perú. Rev Cuba Salud Pública [Internet]. 2020 [cited 2022 Sep 11];46(2). Available from: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n2/e1414/>
3. Pavón P, Gogeochea M, Blázquez M, Sobeida L, Blázquez C. Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. Salud en Tabasco [Internet]. 2011 [cited 2022 Jul 16];17(1–2):13–21. Available from: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48721182003>
4. Ortiz L, Ortiz L, Coronell R, Hamburger K, Orozco E. Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. Rev Latinoam Hipertens [Internet]. 2019 [cited 2022 Jul 16];14(2). Available from: <https://www.redalyc.org/journal/1702/170263775012/170263775012.pdf>
5. Rivera Y. Determinantes de la Satisfacción Laboral en el Sector Salud Peruano. Univ del Pacífico [Internet]. 2018 [cited 2022 Sep 11]; Available from: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1)
6. Hernández V. Evaluación y mejora de la actuación del personal y su incidencia en la calidad del servicio asistencial hospitalario. Universidad Camilo Cienfuegos. 2009;
7. García V. Procedimiento para la implementación de la gestión de capital humano en servicios asistenciales de hospitales. Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría. 2011;

8. Correa D. Diagnóstico del sistema de gestión integrado de capital humano en el Hospital Pediátrico Provincial Docente Octavio de la Concepción y la Pedraja. Universidad Oscar Lucero Moya, Holguín. 2012;
9. MINSA - Ministerio de Salud. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional [Internet]. Lima, Perú; 2009 [cited 2021 Sep 21]. Available from: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
10. Cubas H. Relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros en establecimientos de salud de la ciudad de Jaén, 2018 [Internet]. Jaén Perú; 2018 [cited 2021 Sep 5]. Available from: [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2144/T016\\_71820323\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2144/T016_71820323_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Lezama A. Satisfacción laboral de los enfermeros del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Cajamarca, 2018 [Internet]. Cajamarca, Perú; 2018 [cited 2021 Sep 5]. Available from: [https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2281/T016\\_45301677\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2281/T016_45301677_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
12. Fundación A. Programa de fortalecimiento de los Servicios de Salud. Washington; 2015.
13. Solís Z. Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013 [Internet]. Lima, Perú; 2017 [cited 2021 Oct 8]. Available from: <https://core.ac.uk/download/pdf/323353333.pdf>
14. OPS - Organización Panamericana de la Salud. Salud de los trabajadores [Internet]. Estados Unidos; 2021 [cited 2021 Sep 21]. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
15. Chiang M, Hidalgo JP, Gómez N. Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. Retos. 2021 Sep 23;11(22):347–62.
16. Del Ángel EM, Fernández CA, Santes MC, Fernández H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud [Internet]. Vol. 17, Enfermería Universitaria. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2020

Dec [cited 2021 Sep 5]. Available from: <http://revista-enfermeria.unam.mx:80/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>

17. Pedraza N. El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. Repositorio de la Universidad Autónoma de Tamaulipas [Internet]. 2019 [cited 2022 Jul 17]; Available from: <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/>
18. 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 [Internet]. Vol. 19, Ciencia & trabajo. Chile: Fundación Científica y Tecnológica. Asociación Chilena de Seguridad; 2017 Apr [cited 2021 Sep 5]. Available from: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
19. Plascencia A, Pozos B, Preciado M, Vázquez J. Satisfacción laboral del personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México [Internet]. México; 2016 [cited 2021 Sep 5]. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsaltra/cst-2016/cst162g.pdf>
20. Goetendia M. Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. Horiz la Cienc [Internet]. 2019 May 12 [cited 2022 Jul 17];10(19). Available from: <https://www.redalyc.org/journal/5709/570962992018/>
21. Chumpitaz G, Vidalon Y. Clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Manuel Ángel Higa Arakaki, Satipo - 2017 [Internet]. Huancayo Perú; 2018 [cited 2021 Sep 5]. Available from: [https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1912/T037\\_43233606\\_.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1912/T037_43233606_.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Albán R. Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018. Universidad César Vallejo. Lima, Perú; 2018.

23. Felipe G, Aguilar P, Becerra A, Lara D, Jesús G, Zavaleta H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal [Internet]. Trujillo, Perú; 2018 [cited 2021 Sep 5]. Available from: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070/1971>
  
24. Chiquinta G. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - Chiclayo, 2017 [Internet]. Chiclayo, Perú; 2017 [cited 2021 Sep 5]. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8473/chiquinta\\_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8473/chiquinta_mg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
25. Cerdán H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca - 2018 [Internet]. Cajamarca, Perú; 2019 [cited 2021 Sep 5]. Available from: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3147/TESIS-2019-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
26. Palma S. Motivación Clima Laboral en personal de Entidades Universitarias. Lima, Perú; 2000.
  
27. Marchant L. Estudio descriptivo de la influencia del clima organizacional sobre las personas y su trabajo en empresas medianas de la V Región. Chile; 2002.
  
28. Maslow. Las 5 fases de la pirámide de Maslow - Instituto Europeo de Posgrado [Internet]. España; 1943 [cited 2021 Sep 21]. Available from: <https://www.iep.edu.es/las-5-fases-de-la-piramide-de-maslow/>
  
29. Likert R. El factor humano de la empresa [Internet]. Bilbao, España; 1968. Available from: [http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI\(pregrado\)/AAA2194.pdf](http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/RI(pregrado)/AAA2194.pdf)
  
30. Martos J. Clima organizacional basado en el modelo Sonia Palma Carrillo CL - SPC, en la empresa FAMESERVI RG S.A.C., Trujillo - 2018 [Internet]. Trujillo, Perú; 2020 [cited 2021 Sep 21]. Available from: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23508/Martos Estrada%2C José Luis\\_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23508/Martos_Estrada%2C_José_Luis_parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

31. Aguado G. Valoración de la competencia morfosintáctica en el niño de dos años y medio. San Juan; 1988.
32. Hoppock R. Job Satisfaction [Internet]. 1st ed. Estados Unidos: Harper; 1935 [cited 2021 Sep 21]. Available from: [https://books.google.com.pe/books/about/Job\\_Satisfaction.html?hl=es&id=ovFCAA-AAIAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Job_Satisfaction.html?hl=es&id=ovFCAA-AAIAAJ&redir_esc=y)
33. Pizarro J, Fredes D, Inostroza C. Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud [Internet]. Venezuela; 2019 [cited 2021 Sep 21]. Available from: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29060499013/29060499013.pdf>
34. Eugenio K. Satisfacción laboral en los trabajadores del personal de salud de un Hospital de nivel II - 1 del Distrito de Bambamarca, provincia de Hualgayoc, Departamento de Cajamarca [Internet]. Cajamarca, Perú; 2019 [cited 2021 Sep 21]. Available from: [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacción\\_Laboral\\_%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1181/Satisfacción_Laboral_%28Tesis%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Cornet G. La importancia de la satisfacción laboral para alcanzar el éxito - BLOG [Internet]. España; 2021 [cited 2021 Sep 21]. Available from: <https://www.actionproject.es/blog/satisfaccion-laboral-alcanzar-exito>
36. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación científica. 6th ed. Vol. ثبثبثبث, ثبثبثبث. México: Mc Graw Hill; 2014.

37. Félix M. Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de un instituto educativo de Tarma - Junín 2021. Repos Univ Cont [Internet]. 2021 [cited 2022 Jul 17];34. Available from: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9172/4/IV\\_FHU\\_501\\_TI\\_Felix\\_Barrera\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9172/4/IV_FHU_501_TI_Felix_Barrera_2021.pdf)
38. Mendenhal W, Beaver RJ, Beaver BM. Introducción a la probabilidad y estadística. 13th ed. México: CENGAGE Learning; 2010. 780 p.
39. Mendoza R, Moyano E. Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2019 [cited 2022 Jul 24];18(36). Available from: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36 \(2019-I\)/54559086005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36 (2019-I)/54559086005/)
40. Sánchez S, Fuentes F, Artacho C. La perspectiva de género en el análisis de la satisfacción laboral: una aplicación empírica mediante modelos logit y probit. Cuadernos de Gestión [Internet]. 2007 [cited 2022 Jul 24];7(2):55–67. Available from: [https://www.researchgate.net/publication/28317723\\_La\\_perspectiva\\_de\\_genero\\_en\\_el\\_analisis\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_una\\_aplicacion\\_empirica\\_mediante\\_modelos\\_logit\\_y\\_probit](https://www.researchgate.net/publication/28317723_La_perspectiva_de_genero_en_el_analisis_de_la_satisfaccion_laboral_una_aplicacion_empirica_mediante_modelos_logit_y_probit)
41. Clark AE. Job satisfaction and gender: Why are women so happy at work? Labour Econ [Internet]. 1997 Dec 1 [cited 2022 Jul 24];4(4):341–72. Available from: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0927537197000109>
42. Espinoza G, Jiménez A. Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. Univ Empres [Internet]. 2019 Oct 24 [cited 2022 Jul 24];21(36):261. Available from: <https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187258177011/index.html#:~:text=El clima organizacional como una,y brechas salariales%2C entre otras%2C>
43. Gonzalo M. Clima laboral en trabajadores de un Centro de Salud en San Luis [Internet]. Lima, Perú; 2018 [cited 2022 Jul 27]. Available from: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3283/TRAB.SUF.PROF\\_Gonzalo Trillo María Virginia.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3283/TRAB.SUF.PROF_Gonzalo Trillo María Virginia.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

44. Castro C, Espinoza M. Análisis del clima laboral basado en el modelo CL-SPC en una empresa de seguridad y vigilancia [Internet]. Chiclayo, Perú; 2019 [cited 2022 Jul 27]. Available from: [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL\\_CastroUrdaniviaCassandra\\_EspinozaYerrenMilagros.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1808/1/TL_CastroUrdaniviaCassandra_EspinozaYerrenMilagros.pdf)
45. Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en Establecimientos de Salud [Internet]. Vol. 23, Av.psicol. Perú; 2015 [cited 2021 Sep 21]. Available from: [http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)
46. Escalante C. Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia [Internet]. Lima, Perú; 2017 [cited 2022 Jul 27]. Available from: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/983/Factores\\_EscalanteTito\\_Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/983/Factores_EscalanteTito_Claudia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
47. Leiva N. Satisfacción laboral en trabajadores de Recursos Humanos en una Institución Pública del Distrito de La Victoria - 2017 [Internet]. Lima, Perú; 2018 [cited 2022 Jul 27]. Available from: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2717/TRAB.SUF.PROF\\_Nancy\\_Leiva\\_Huamán.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2717/TRAB.SUF.PROF_Nancy_Leiva_Huamán.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
48. Esutaquio C. Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del Distrito de La Esperanza, enero - julio 2016 [Internet]. Trujillo, Perú; 2016 [cited 2022 Jul 27]. Available from: [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio\\_Brice%F1o\\_Carlos.pdf?sequence=5](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio_Brice%F1o_Carlos.pdf?sequence=5)
49. Salazar L, Ospina Y. Satisfacción laboral y desempeño. Colección académica de Ciencias Estratégicas. 2019;
50. Soria J, Reyes L. Satisfacción laboral y su relación con la Gestión Institucional de la Dirección de Bienestar de la Marina de Guerra del Perú, año 2014 [Internet]. Perú; 2017 [cited 2022 Jul 28]. Available from: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7176/Soria\\_RJE-](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7176/Soria_RJE-)

Reyes\_SLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

51. Carrillo C, Martínez ME, Gómez CI, Meseguer M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *An Psicol* [Internet]. 2015 [cited 2022 Jul 27];31(2):645–50. Available from: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282015000200028#:~:text=La satisfacción laboral es un,calidad del servicio que presta.](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282015000200028#:~:text=La%20satisfacci3n%20laboral%20es%20un,calidad%20del%20servicio%20que%20presta.)
  
52. Mamani F. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” - Comas 2021 [Internet]. Lima, Perú; 2021 [cited 2022 Jul 28]. Available from: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5476/MAMANII PHOCCO FLOR \\_TITULO PROFESIONAL\\_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5476/MAMANII%20PHOCCO%20FLOR_%20TITULO%20PROFESIONAL_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

## ANEXO N°1: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE  
SALUD DEL HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL CELENDÍN, 2022**

**Instrucciones:** Buen día. Soy la Bach. Ceci Roxana García Saldaña, de la UNC.  
Realizaré un trabajo de investigación, para lo cual solicito su colaboración para responder el cuestionario con algunas preguntas, por lo que, se le pide responder o marcar una sola alternativa según considere conveniente. Por favor, hacerlo con toda la sinceridad posible, puesto que la información brindada será de manera **anónima**. Gracias.

### I. Datos personales

EDAD \_\_\_\_\_ SEXO: (M) (F) PROFESIÓN \_\_\_\_\_

TIEMPO DE SERVICIO: Menos de 5 años ( ) De 05 A 10 años ( ) Más de 10 años ( )

CONDICION LABORAL: Nombrado \_\_\_\_\_ Contratado \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

### II. Clima organizacional

ÍTEMS	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1 Existen oportunidades de progresar en la organización.					
2 Se siente comprometido con el éxito.					
3 El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4 Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5 Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6 El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7 Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8 En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9 En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10 Los objetivos de trabajo son retadores.					
11 Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12 Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13 La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14 En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

ITEMS	Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
15 Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16 Se valora los altos niveles de desempeño.					
17 Los trabajadores están comprendidos con la organización.					
18 Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19 Existen suficientes canales de comunicación.					
20 El equipo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21 Los jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros.					
22 En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23 Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24 Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25 Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26 Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27 Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28 Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29 En la organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30 Existe una buena administración de los recursos.					
31 Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32 Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33 Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34 La organización fomenta y promueve la comunicación.					
35 La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36 La organización promueve el desarrollo del personal.					
37 Los productos y/o servicios de la empresa, son motivo de orgullo del personal.					
38 Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39 El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40 Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41 Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42 Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
43 El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44 Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas					
45 Dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46 Se reconoce los logros en el trabajo.					
47 La empresa es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48 Existe un trato justo en la organización.					
49 Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50 La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

### III. Satisfacción laboral

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradeceré responda con sinceridad, marcando con una aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes y tienen carácter de anónimo. Asegúrese de responder todas

TA (1) TOTALMENTE DE ACUERDO      A (2) DE ACUERDO  
 I (3) INDECISO                              D (4) EN DESACUERDO  
 TD (5) TOTALMENTE EN DESACUERDO

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1 La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2 Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3 El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4 Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5 La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6 Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo (s).					
7 Me siento mal con lo que hago.					
8 Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9 Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10 Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11 Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12 Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13 El ambiente donde trabajo es confortable.					
14 Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15 La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16 Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17 Me disgusta mi horario.					
18 Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19 Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20 Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de mi trabajo.					
21 La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22 Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23 El horario me resulta incómodo.					
24 La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25 Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26 Mi trabajo me aburre.					
27 La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28 En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29 Mi trabajo me hace sentir realizado					
30 Me gusta el trabajo que realizo.					
31 No me siento a gusto con mi jefe.					
32 Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
33 No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34 Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35 Me siento complacido con la actividad que realizo.					

**¡GRACIAS POR SUS RESPUESTAS!**



**ANEXO N°2: Consentimiento informado**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**Título de la investigación:**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL CELENDÍN, 2022

**Investigadora:**

Bach. En Enf. Ceci Roxana García Saldaña

**Introducción y Objetivo del Estudio:**

Se le invita a participar en el presente estudio, con la finalidad de determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022; para lo cual se le realizará una encuesta y se recogerá información para registrarlos en el instrumento de recolección de datos.

**Participantes:**

Las participantes de la presente investigación será todo el personal de salud del Hospital de Atención General Celendín, 2022.

**Confidencialidad:**

La información obtenida a través del instrumento de recolección de datos será mantenida bajo estricta confidencialidad, garantizándole mantener en reserva su participación y los datos que brinden al entrevistador. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento, puesto que se trata de información personal.

**Riesgos:**

No existe ningún riesgo al participar de este proyecto de investigación.

**Beneficios:**

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se prevé que los resultados de la investigación sirvan para plantear estrategias de mejora en el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de su institución.

**Derecho de retirarse del estudio:**

También es importante darle a conocer que usted tiene derecho a retirarse de la investigación, si así lo deseara, en cualquier momento, sin que esto provoque alguna consecuencia.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo: ..... identificada (o) con N° DNI.....y edad....., estoy de acuerdo para participar en la investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL CELENDÍN, 2022”; para lo cual manifiesto que se me ha explicado la finalidad y la metodología de recolección de datos que se utilizará durante su ejecución.

Mi participación es voluntaria y, para que así conste, firmo y plasmo mi huella en este consentimiento informado autorizando mi participación.

A los \_\_\_ días, del mes de \_\_\_\_\_, del año 202\_\_.

Firma: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

Huella: \_\_\_\_\_



### **ANEXO N°3: Validación del instrumento de recolección**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD.**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

#### **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL DE ATENCIÓN GENERAL CELENDÍN, 2022**

Para la investigación se utilizaron instrumentos sobre clima organizacional y satisfacción laboral, validados por la autora Sonia Palma Carrillo.

##### **Criterio de confiabilidad de valores**

##### **Coefficiente de Alfa de Cronbach de Clima organizacional**

###### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	50

Confiabilidad muy alta

##### **Coefficiente de Alfa de Cronbach de Satisfacción laboral**

###### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	36

Confiabilidad muy alta