

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
SERVICIO DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL NACIONAL  
ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN 2022

TESIS

PARA OPTAR

EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA  
DE SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR

EDSON ALBERT APARI CUEVA

ASESOR

RICARDO ALDO LAMA MORALES

LIMA- PERÚ

2023



**Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada**  
**CC BY-NC-ND**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**

**UNIDAD DE POSGRADO**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL  
SERVICIO DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL NACIONAL  
ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN 2022**

**TESIS**

**PARA OPTAR  
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA  
DE SERVICIOS DE SALUD**

**PRESENTADO POR  
EDSON ALBERT APARI CUEVA**

**ASESOR  
MTRO. RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ**

**2023**

## **JURADO**

**Presidente:** Dr. Carlos Soto Linares

**Miembro:** Mtra. Estephane Proaño Castro

**Miembro:** Dr. Cristian Carrasco Villadoma

A mis padres: Federico Apari Lizana, por enseñarme el valioso valor del trabajo y la perseverancia

A mi madre: Nancy Cueva Oscátegui, por su amor incondicional, por enseñarme que en Jesús hay vida y salvación

A mi familia: Emely Araujo y Holly Apari, que son mi todo, mi motivo para esforzarme y seguir adelante ante cualquier adversidad

## **AGRADECIMIENTOS**

Al Dr. Waldo Berrocal Anaya, jefe del Servicio de Cirugía Pediátrica, por su apoyo en la recolección de datos.

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>Portada</b>	<b>i</b>
<b>Jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimientos</b>	<b>iv</b>
<b>Índice</b>	<b>v</b>
<b>Índice de tablas</b>	<b>vi</b>
<b>Resumen</b>	<b>vii</b>
<b>Abstract</b>	<b>viii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>8</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>31</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>37</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>43</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>46</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>47</b>
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>49</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>56</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Sexo del personal de salud del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.	37
<b>Tabla 2.</b> Profesión del personal de salud del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.	37
<b>Tabla 3.</b> Tiempo trabajando en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.	38
<b>Tabla 4.</b> Tiempo trabajando en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.	38
<b>Tabla 5.</b> Edad de los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.	39
<b>Tabla 6.</b> Condición laboral de los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.	39
<b>Tabla 7.</b> Estado civil de los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.	40
<b>Tabla 8.</b> Clima organizacional de los trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el 2022.	40
<b>Tabla 9.</b> Satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el 2022.	41
<b>Tabla 10.</b> Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.	42

## RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en 2022. El estudio fue de observacional, analítico, transversal y prospectivo. Se emplearon dos cuestionarios a 66 trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica para determinar el clima organizacional, la satisfacción laboral y su relación entre sí. Se realizó el muestreo para una población finita para un IC=95%. Los instrumentos utilizados para la encuesta fueron: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional desarrollada por el MINSA y la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma. Según el análisis de datos, se ejecutaron 2 encuestas a 66 trabajadores, el tipo de clima organizacional más predominante fue el que se tenía, por mejorar (75.8% del total), el tipo de satisfacción laboral más predominante fue el regular (84.8% del total). Se encontró una relación positiva débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ( $Rho=0.256$ ;  $p=0.038$ ), por lo que se concluye que existe una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren en 2022. Se encontró que el clima organizacional del servicio está en proceso de ser saludable; además, la satisfacción laboral, como regular. Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La comprensión y análisis de estos resultados ayudarán a la Gerencia alcanzar los objetivos de su institución.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, cirugía pediátrica, calidad de atención

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the Pediatric Surgery service of the Alberto Sabogal National Hospital in 2022. The study had observational, analytical, transversal and prospective. Two questionnaires were used for 66 workers from the Pediatric Surgery Service to determine the organizational climate, job satisfaction and their relationship with each other. Sampling was carried out for a finite population for a CI=95%. The instruments used for the survey were: Methodology for the Study of Organizational Climate developed by MINSA and the Sonia Palma Job Satisfaction Scale. According to the data analysis, 2 surveys were carried out with 66 workers, the most predominant type of organizational climate was the one that had to be improved (75.8% of the total), the most predominant type of job satisfaction was regular one (84.8% of the total), a weak positive relationship was found between the organizational climate and job satisfaction ( $Rho=0.256$ ;  $p=0.038$ ), so it is concluded that There is a positive relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Pediatric Surgery Service of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital in 2022. It is found that the organizational climate of the service is in the process of being healthy; in addition to job satisfaction, as regular. There is a direct relationship between organizational climate and job satisfaction. The understanding and analysis of these results will help Management achieve the objectives of their institution.

**Key words:** Organizational climate, job satisfaction, pediatric surgery, quality of attention

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL SERVICIO DE CIRUGÍA PEDIÁTRICA DEL HOSPITAL NACION**

AUTOR

**EDSON ALBERT APARI CUEVA**

RECUENTO DE PALABRAS

**15886 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**91528 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**67 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**627.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 27, 2023 8:40 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 27, 2023 8:41 AM GMT-5**

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 13% Base de datos de Internet
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Base de datos de trabajos entregados
- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1 Descripción del problema

El clima organizacional es muy importante en una empresa; esta define como se desempeñará y cómo influirá en el desempeño laboral de sus trabajadores. Un clima organizacional saludable y la administración correcta de la misma trae consigo obtener una mayor productividad y calidad de servicio. Debido a que el pilar fundamental, en la evaluación de la misma, es el factor humano, es muy importante determinar qué factores o características influyen en él, como lo menciona el MINSA; mantener un clima organizacional estable deberá ser uno de los objetivos de toda institución, ya que, de esta manera, se podrá obtener una mejor productividad (1).

A pesar de que hay muchos estudios que muestran los factores que influyen en ella, aún se evidencia índices inesperados de clima organizacional, así como de satisfacción laboral. Según Gallup, un 53% de la población trabajadora en Latinoamérica se encuentra estresada y un 80% de ellos no se encuentran comprometidos con su trabajo (2).

La satisfacción laboral, según la Consultora Ackermann International, en un estudio realizado en 2020, demostró que solo un 24% de los trabajadores se sentía feliz en sus lugares de labores en el Perú (3). Muchos estudios avalan que la felicidad de una persona está ligada a un mejor rendimiento (4).

La flexibilidad y el mejor acceso a la información ha cambiado la manera de hacer empresa, lo cual conlleva a tener otra visión del trabajador, a quien ya no se le llama así; más bien: colaborador y se busca de él un mejor rendimiento, que los estudios estarían demostrando que va en relación a un clima organizacional saludable y a una alta satisfacción laboral, según menciona la Organización Panamericana de la Salud (5).

El clima organizacional, en las diferentes instituciones que brindan servicio de salud, se ha visto menguado por la presencia de diferentes obstáculos que impiden

que esta sea saludable; entre ellas: Falta de trabajo en equipo, salarios insuficientes, la falta de identificación con la empresa, ausencia de liderazgo e interés por el gestor o una administración deficiente, falta de condiciones estructurales que brinden mayor seguridad al trabajador en el ambiente donde labora, entre otros (6).

Con respecto al estudio del clima organizacional, los factores involucrados y estudios relacionados evidencian que nuestro país como el resto de países de Latinoamérica han aumentado su estudio tanto en el ambiente privado como público; por ejemplo: Brasil es el país que lidera con las investigaciones al respecto del clima organizacional; en este caso, se identifican los factores determinantes de la misma: Espacio de trabajo adecuado, un sueldo justo, incentivos, capacitaciones, mejoras en la satisfacción laboral de la empresa, entre otros (7).

En nuestro país, el clima organizacional se encuentra medianamente favorable en un 55% de las empresas, lo cual muestra que hay mucho por mejorar para tener un clima organizacional saludable en el Perú (8).

Los bajos niveles saludables de clima organizacional y de insatisfacción laboral ocasionarían un mal servicio del trabajador y un mayor número de clientes insatisfechos; refiriéndonos al tema específico de la salud, afectaría de forma significativa la atención y buen trato al paciente, lo que conlleva mayor empeoramiento del estado de salud. Además, se refiere un déficit económico, y ausencia de un presupuesto destinado a la mejora de estas variables: El clima organizacional y la satisfacción laboral. Se evidencia un mal uso del factor económico en la mejora del servicio, no se distribuye adecuadamente los recursos económicos para la mejora del clima organizacional, aparte del desinterés de la Gerencia, desconocen la relación que podría tener el clima organizacional con la satisfacción laboral, lo que genera una distribución inadecuada, despilfarro de los recursos y esfuerzos, por falta de conocimiento.

Se evidencia muchas formas de evaluar el clima organizacional, las cuales buscan identificar las características que la determinan y cómo esta influye en el rendimiento del colaborador, así también de la satisfacción laboral (9).

El clima organizacional cuenta con características que presentan un vínculo con el ambiente o lugar de trabajo, donde se da el ejercicio y desarrollo de los trabajadores. Entre sus características, están: Generalmente es invariable y solo en algunas situaciones coyunturales la podrían cambiar, genera trascendencia en la conducta y desenvolvimiento en los trabajadores, influye en la identificación del trabajador con la empresa y puede estar influenciada por diferentes variables, entre ellas, la satisfacción laboral (1).

En nuestro país, se evidencia pocos estudios que buscan la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, lo cual impide una mejor utilización de los recursos económicos y de gestión de la empresa en un mejor rendimiento de sus colaboradores (10). Es importante saber cuál es la relación que podría tener la satisfacción laboral con el clima organizacional, por lo mencionado anteriormente. El Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, el cual pertenece a la Red Prestacional Sabogal, atiende la demanda de sus acreditados a nivel Lima Norte y provincias aledañas; este un hospital de referencia, se debe buscar la excelencia y la mejora de las condiciones de trabajo, ya que varios estudios señalan que la alta satisfacción laboral mejora la productividad y la calidad de un empresa o institución de salud (11).

Estos niveles de satisfacción alcanzan niveles medios de 77.6% en promedio en este hospital; el de nivel alto es un porcentaje del 11.9%, a pesar de ser un hospital de referencia en lo que respecta a la atención de los asegurados de Lima norte y provincias, por lo cual hay mucho por mejorar con lo que respecta a la satisfacción laboral (12).

Lamentablemente, la Gerencia que dirige la Red desconcentrada Sabogal no presenta el interés de mejorar estas dos variables de estudio en las diferentes instituciones que brindan servicios de salud, que incluye el hospital de referencia,

el Hospital Nacional Alberto Sabogal, lo cual se evidencia al obtener información con respecto al presupuesto destinado para la mejora de las mismas, el cual no se ha destinado ninguno, según refiere el jefe de Gestión y Desarrollo de la Red Sabogal. El Servicio de Cirugía Pediátrica cuenta con niveles de clima organizacional y satisfacción laboral no esperados, y ausencia de proyectos o planes para la mejora de los mismos. Esto debido probablemente al ser un servicio que no cuenta con muchos años de haber sido creado, pero además a una posible omisión por desconocimiento que el factor humano es uno de los más importantes para alcanzar las metas de toda institución por la gerencia del hospital, lo cual hace que la gerencia no busque medidas para mejorar las mismas (13).

Por lo mencionado anteriormente, hay mucho trabajo para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral, encontrar una relación entre ellas y lograr un compromiso de la gerencia en tomar en cuenta estas características institucionales muy importantes.

## **1.2 Formulación del problema:**

¿Cuál es la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2022?

### **1.2.1 Problemas específicos**

¿Cuál es el clima organizacional del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el 2022?

¿Cuál es la satisfacción laboral en el servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren en el 2022?

## **1.3 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren en el 2022.

## **Objetivo específicos**

Evaluar el clima organizacional en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren en el 2022.

Evaluar la satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren en el 2022.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Importancia de la investigación**

El objetivo de toda empresa o institución prestadora de servicios es brindar productos o servicios de calidad. El clima organizacional y la satisfacción laboral, evaluadas de forma independiente, han demostrado una relación directa con un servicio y/o producto de calidad.

Se ha evidenciado que el clima organizacional saludable influirá en la calidad del servicio brindado, así como la alta satisfacción laboral, pero el estudio de la relación de ambas variables, acerca de la relación que podrían tener, entre sí, no se ha dilucidado (14); por tal motivo, encontrar la relación que puedan presentar estas dos variables en una institución de salud podría dirigir de forma eficiente los recursos económicos, de infraestructura y logística en la búsqueda de ofertar y brindar un mejor servicio de calidad, a través de las mejoras del clima organizacional y satisfacción laboral con una menor inversión y un mayor margen de ganancias.

En una institución que brinda servicios, mejorar el clima organizacional que percibe el trabajador permitirá alcanzar las metas de la empresa, pero lamentablemente no se está logrando esto; se han obtenido climas organizacionales moderadamente positivos, que se ve reflejado en los niveles paupérrimos de aceptación del usuario; se alcanzaron cifras mayores del 80% de insatisfacción global (15).

En el Perú, en el primer trimestre de 2002, SUSALUD publicó un informe, en el cual reporta que del total de solicitudes que habían recibido en su despacho 17

981 correspondían a denuncias, las cuales correspondían al 47% del total de solicitudes. Estas cifras demuestran parte del descontento de la población peruana acerca de cómo recibieron el servicio de salud, sin embargo, las mismas cambiarían al tener un clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa, óptimos y bien administrados, donde se evidencia un compromiso de la gerencia en la mejora de ambas.

En nuestro país, donde se informa constantemente la falta de infraestructura como centros de salud, hospitales, como algunos ejemplos, se añade al descontento de los usuarios por una mala atención, lo cual es una de las características más resaltantes cuando el usuario del servicio califica la atención de la salud, esto cambiará cuando las gestiones de las instituciones de la salud reconozcan la relación directa que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral. El Estado o las entidades, ya sean estas públicas o privadas, podrán destinar recursos de forma independiente en mejorar el clima organizacional y de forma indirecta también mejorarán la satisfacción laboral; lo que ha conllevado a una menor inversión, menor gasto y grandes beneficios. A su vez, no solo se beneficiará la institución prestadora de salud, sino también el usuario; es decir, el paciente (16).

#### **1.4.2 Viabilidad de la investigación**

Se contó con las medidas necesarias para hacer efectivo el siguiente proyecto de investigación. Se obtuvo información acerca del clima organizacional a través de la ejecución de un cuestionario que fue realizado por todos los trabajadores involucrados en el servicio de Cirugía Pediátrica, ya sea de forma directa o indirecta.

Se contó con los permisos respectivos del hospital, como del servicio de Cirugía Pediátrica, así mismo, de los medios económicos necesarios para la ejecución de la tesis planteada. La logística estuvo garantizada, además del manejo de los soportes tecnológicos para el procesamiento de datos y la asesoría correspondiente en el ámbito metodológico y estadístico para la ejecución de la misma.

#### **1.5 Limitaciones del estudio**

Las limitaciones del presente estudio fueron que no todos los trabajadores tenían

la misma profesión; es decir, eran médicos, enfermeras y también la presencia de técnicas en enfermería, para lo cual se procuró que todos participen de la realización de ambos instrumentos. Algunos participantes de la investigación no llegaron a resolver los dos instrumentos, los cuales fueron descartados en la participación del estudio de investigación. Las variables de confusión que pudieron haber intervenido en el siguiente estudio, serían las siguientes: La diferencia de sueldos que obtienen las diferentes profesiones de salud, la diferencia de bonificaciones por el cargo que ocupan en un determinado servicio, la demanda de trabajo, la amplia brecha de personal, entre otros. Además, también se considera la presencia de un posible sesgo de información en el caso de que el personal evaluado no sea honesto al momento de responder el cuestionario o no haya entendido adecuadamente como responder el mismo. La realización de los cuestionarios de forma no personal y una posible desmotivación que pudo haber influido al momento de resolver el instrumento, por no recibir nada a cambio por participar en el estudio.

Por otro lado, la limitación de generalizar los resultados a otros servicios o instituciones dedicadas a rubros no relacionados a la salud o que tienen instrumentos específicos para medir su clima organizacional o satisfacción laboral. Además, al ser un estudio de alcance correlacional solo permite evaluar de forma parcial una posible causalidad, por lo cual, sus resultados solo estarían delimitados a la población estudiada, debido a que se tomó una muestra representativa de la población de estudio.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Amasifuen L, et al. publicaron, en 2023, una investigación acerca del clima organizacional y satisfacción laboral en un organismo del Estado. Se empleó cuestionarios en la evaluación del clima organizacional como el de la satisfacción laboral, para lo cual utilizó el propuesto por Patrán y Flores en 2013 y el de Pedraza de 2020, respectivamente, a un total de 174 colaboradores, que trabajan en la Municipalidad de San Martín, la misma que fue tomada presencialmente. Los cuestionarios fueron evaluados por expertos, lo que garantiza su confiabilidad y cumple las características mínimas para su utilización. Se encontró que la mayoría de participantes (84%) correspondían al género femenino; la satisfacción laboral resultó que fue alta con un 43%.

Para el análisis de la correlación entre estas dos variables, se utilizó el estadístico de Rho de Spearman, el cual encontró una correlación positiva moderada de 0.37 y un  $p=0.000$ ; por lo tanto, de esta manera, se demostró la relación de ambas y la alta significancia de la misma, lo cual le permitió al estudio rechazar la hipótesis nula, sin embargo esta se aplicó en el personal administrativo de la mencionada municipalidad, siendo una población distinta con respecto al estudio desarrollado en esta tesis. Se concluyó que al garantizar un mejor clima organizacional conllevaría a una satisfacción laboral óptima, además, se encontró otras variables que tienen relación con la satisfacción laboral, como el sistema organizacional y el grupal. Los liderazgos adecuados a nivel grupal y organizacional son imprescindibles para una satisfacción laboral esperada (17).

Romero Y, en 2022, ejecutó una investigación con respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral en 74 tecnólogos médicos en un hospital de Lambayeque-Perú; se empleó para la evaluación del clima organizacional un cuestionario de 75 preguntas, el cual, llama la atención ya que la misma tardaría mucho en ser resuelta, lo cual podría ser un obstáculo cuando se busque la participación de un mayor número de encuestados, además el gran número de dimensiones que posee 12 en total, con la metodología Likert para ser resuelta. Para la evaluación de la

satisfacción laboral, también se empleó un cuestionario, pero en este el número de preguntas fue mucho menor de 23 preguntas, con una confiabilidad asegurada, ya que la misma fue sometida a evaluación estadística, con la metodología Likert en la resolución de la misma. Se encontró un porcentaje elevado con respecto al clima organizacional, lo cual llama la atención 74.3% de los que están de acuerdo, además una apreciación similar con respecto a la satisfacción laboral 58.1%.

Con respecto a la relación que se encontró en estas dos variables, se determinó un Rho de Spearman de 0.898, lo cual por su cercanía a la unidad muestra la correlación positiva entre las 2 variables del estudio. Las conclusiones fueron la alta correlación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los tecnólogos médicos del hospital estudiado; además, la gerencia estaría haciendo un buen manejo del clima organizacional, lo cual se evidencia en este estudio (18).

Tinco H, en 2022, desarrolló una investigación acerca del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en un hospital en Apurímac-Perú, durante el contexto de la COVID-19; se empleó 2 cuestionarios para la evaluación de las variables, para medir el clima organizacional el desarrollado por Alina María Segredo, el cual mide 3 dimensiones: Comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilo de redacción. Para evaluar la satisfacción laboral, se usó la desarrollada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo, la cual ya se dio detalles anteriormente.

Llama la atención que también no hayan utilizado el que desarrolló la psicóloga Palma para el desarrollo del clima organizacional. Los mismos se aplicaron a 119 trabajadores, sin mencionar los grupos profesionales que conforman dicha muestra. Se encontró que un alto porcentaje (87%) consideró adecuado el clima organizacional y un 66% de trabajadores consideró como regular la satisfacción laboral. Con respecto a la relación entre las dos variables, se determinó una correlación positiva con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman ( $\rho=0.767$ ). Las conclusiones fueron que el clima organizacional tiene correlación positiva con la satisfacción laboral, así como las dimensiones que la conforman (19).

Mendoza E, en 2022, elaboró un trabajo sobre los determinantes de la satisfacción laboral en el contexto de la pandemia en un establecimiento de salud en el Perú. Se empleó para el estudio el cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma, el cual coincide con el que se está empleando en la presente tesis, además del cuestionario de Burnout y por último el cuestionario de Gagné, que mide la motivación a un total de 244 empleados de diferentes establecimientos de salud que integran la DIRIS Lima-Norte.

Se encontró que hay relación del *burnout* con la satisfacción laboral 0.452, la motivación 0.407 con un nivel de significancia menor a 0.05. Para los resultados mencionados, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual al obtener como resultado valores mayores a cero, se puede inferir que la motivación y el *burnout* son determinantes de la satisfacción laboral. Las conclusiones fueron la búsqueda de más variables que podrían estar relacionadas con la satisfacción laboral, además de buscar las condiciones óptimas para brindar un clima de trabajo adecuado para la satisfacción del empleado (20).

Bustamante M, en 2022, publicó una investigación acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral en 51 enfermeros de un hospital de la seguridad social en Chiclayo-Perú, se empleó para las 2 variables el cuestionario de Litwin y Stringer, validado y modificado por Gonzales K, la cual consta de 42 preguntas para evaluar las 2 variables de estudio. El clima organizacional consideró las siguientes dimensiones: Autonomía, relaciones interpersonales, estructura, identidad y recompensa.

Mientras tanto, la satisfacción laboral presentó 2 dimensiones, clasificados como factores intrínsecos y extrínsecos la cual se determinó su validez por un juicio de experto. Se encontró con respecto al clima organizacional y satisfacción laboral un coeficiente de correlación de Pearson de 0.76; por lo tanto, una correlación positiva fuerte, significativa estadísticamente ( $p= 0.000$ ); por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y, por ende, se demuestra que la evidencia es suficiente para determinar una relación positiva entre las variables de estudio. Las conclusiones fueron la relación positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional con

una intensidad fuerte. Por lo tanto, un buen clima organizacional depende de un buen estado de satisfacción laboral (21).

Laura B, en 2022, publicó una investigación acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral en profesionales Tecnólogos de Radiología en un hospital del Callao, en el Perú. Se empleó para la evaluación del clima organizacional la encuesta desarrollada por el MINSA, la cual también se utilizó en la presente investigación, la cual cuenta con la validez interna garantizada por el MINSA y para la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó un balotario de 22 preguntas desarrolladas por la Dirección General de Salud de las Personas, aplicados a 21 tecnólogos médicos, cuyas variables que se evalúan en este cuestionario son: satisfacción laboral, condiciones de trabajo, interacción, bienestar en el trabajo. Se encontró un porcentaje bajo de los trabajadores que consideran que presentan un clima organizacional saludable 28.6%.

Con respecto a la satisfacción laboral, un mayor porcentaje (76.2%) la consideró como una satisfacción laboral media. Con respecto a la determinación de correlación de Pearson de 0.843, permitió rechazar la hipótesis nula. Las conclusiones fueron una correlación positiva e intensa con respecto a la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, como también las dimensiones que considera la medición del clima organizacional (22).

Lázaro G, en 2021, desarrolló una investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de un hospital regional de Ica, se emplearon encuestas para la evaluación del clima organizacional y la satisfacción laboral, para la primera utilizaron la realizada por el MINSA y para la segunda el cuestionario de Font Roja adaptado por J. Aranaz, el cual fue un instrumento utilizado en otro trabajo de investigación de solo 16 preguntas, el cual se puede aplicar en el ambiente hospitalario, llama la atención este cuestionario por ser poco usado. Se encontró un 66% de enfermeras que considera el clima organizacional saludable y, con respecto a la satisfacción laboral, la mayoría 73%, lo considera como un nivel medio de satisfacción, se evidencia que este trabajo de investigación fue descriptivo, limitándose solo a la evaluación de las variables por separados. Las

conclusiones fueron un clima organizacional favorable y un nivel medio de satisfacción laboral (23).

Del Ángel E, et al. en 2021, desarrollaron una investigación que busca determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Se empleó un cuestionario, el cual lleva por nombre escala del clima organizacional (EDCO), el cual consta de 48 preguntas. Este cuestionario se aplicó en 215 trabajadores, para lo cual se empleó un muestro no probabilístico, el cual se usó por no contar con una mayor cantidad de personas a las cuales se podría aplicar el instrumento de estudio, obteniendo como muestra 182 participantes. Se encontró que los participantes eran principalmente mujeres (68%). La edad osciló entre 25 y 60. Con respecto al clima organizacional, se halló un clima que necesita mejorar (56%) y otros un clima saludable (44%).

En relación al estudio de las cualidades del clima organizacional, los empleados tienen una percepción regular con el clima organizacional en el sector de las relaciones interpersonales, siendo esta la dimensión que alcanzó mayor porcentaje. Pero, en la dimensión de retribución los empleados se notaron moderadamente insatisfechos (51.1%). En relación a la satisfacción laboral, la dimensión que alcanzo mayor porcentaje (53.9%) fue la relacionada con la satisfacción intrínseca del trabajo.

Las conclusiones permitieron tener conocimiento acerca de los componentes del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral. Se identificó un clima organizacional que requiere tener cambios que le permitan mejorar y satisfacción laboral en niveles muy aceptables, además de la necesidad de mejorar las variables que carecieron de mayor aceptación. Se identificó una correlación débil entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, al aplicar el estadístico de Spearman ( $r_s = 0.205$ ;  $p = 0.05$ ). De acuerdo a la variabilidad de resultados en las poblaciones comparadas, se sugiere tomar en cuenta las características socio ocupacionales con mayor especificidad, para alcanzar estudios más precisos al respecto de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral (24).

Lino R, en 2021, desarrolló un trabajo acerca de la relación del diseño organizacional y la satisfacción laboral en una dirección regional en Ancash en 2021. Como instrumento de evaluación, utilizaron un cuestionario, el cual fue sometido a evaluación por juicio de expertos para la validez del mismo. Para el muestro, por ser reducido el número de profesionales que cumplían los criterios de inclusión, se optó por realizar un muestreo censal; se contó con 68 empleados nombrados.

Se encontró una correlación positiva media entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral con un  $R=0.517$ ; para este resultado, utilizaron la prueba estadística de Rho de Spearman. Las conclusiones: La relación positiva entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral, además de su relación débil positiva con las condiciones de trabajo, de igual forma con el clima organizacional (25).

Chiang M, en 2021, publicó un estudio en el cual evalúa el efecto de la satisfacción laboral con respecto al clima organizacional, según refiere mediante ecuaciones estructurales, la cual hace uso de métodos estadísticos para encontrar las relaciones que podrían encontrarse al realizar el estudio de múltiples variables, probablemente se trate de uno de los estudios más grandes realizados en Chile en la búsqueda de la asociación del clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los empleados; este se realizó en 344 funcionarios en un hospital de alta complejidad en Chile, para lo cual se ejecutó un cuestionario que se administró a los funcionarios de dicho nosocomio, el cual evaluó el clima organizacional de Koys y Decottis, en 1991, el mismo que fue adaptado y validado por Chiang et al., en 2008. El mismo consta de 42 preguntas distribuidas en ocho sub escalas, la cual utiliza la escala de Likert de cinco puntos para su resolución. El cuestionario para medir la satisfacción laboral también fue elaborado por el mismo autor del cuestionario anteriormente mencionado, dirigido a empleados de establecimientos públicos. Este contiene 39 preguntas. Los resultados obtenidos mostraron que la variable satisfacción laboral tiene una relación positiva y significativa en relación al clima organizacional ( $= 1.143, p = .000^{***}$ ).

Las conclusiones fueron la relación positiva entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Se observó que los sujetos de estudio toman en cuenta principalmente los factores del clima organizacional de apoyo, innovación y reconocimiento como derivación de una apreciación de la satisfacción laboral positiva en relación al grupo de trabajo que integran y a las opciones de desarrollo que se les alcanza (26).

Benites A desarrolló, en 2021, un estudio acerca de los factores asociados a la calidad de servicio en hospitales públicos peruanos utilizando un estudio de tipo descriptivo, correlacional, comparativo y de corte transversal realizado en 2 hospitales. Se empleó el cuestionario SERVQUAL el cual consta de 22 preguntas cuya validez y confiabilidad fueron puesto a prueba, el contenido con el coeficiente V de Aiken, la validez con la prueba de Spearman de 0.96 y la confiabilidad con el coeficiente de Cronbach.

Se encontró diferencias estadísticamente significativas entre los dos hospitales comparados ( $p=0.000$ ), además de la calidad de servicio con respecto a la condición del paciente, tipo de seguro y tipo de usuario. Las conclusiones fueron la diferencia de datos sociodemográficos como la edad, tipo de seguro, nivel educativo entre los hospitales públicos varía, uno de los hospitales estudiados no contaba con la característica de brindar empatía y seguridad al paciente, la falta de estrategias por parte de la gerencia para mejorar el clima organizacional del hospital, lo cual lleva a tener un gran número de reclamos (27).

Bardales M, en 2021, investigó sobre las variables de estudio de los trabajadores de la ONPE (Oficina Nacional de Procesos Electorales) en Lima, se empleó la encuesta para evaluar el clima organizacional desarrollado y validado por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo la cual considera 5 factores de estudio: Realización personal, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Fue un total de 50 ítems para las mediciones de las mismas. Para la evaluación de la satisfacción laboral se utilizó la encuesta de escala de satisfacción laboral SL-SPC elaborado por la Psicóloga Sonia Palma Castillo, las cuales se aplicaron a 296 empleados de dicha entidad. Se encontró con respecto a los logros

obtenidos, solo 36.1% consideró que el jefe tenía interés por el mismo, además de la percepción de la satisfacción laboral, como baja; el ambiente laboral, también lo es.

Se observa un coeficiente de correlación de 0.658, entre la satisfacción laboral y clima organizacional, lo cual nos muestra su gran aproximación al número 1, significativa, con una de  $p=0.000 < 0.05$ ; con ello, se confirma la hipótesis alterna, notándose una correlación es positiva moderada. Por lo tanto, existe relación directa entre las variables, satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la ONPE en el año 2020. Las conclusiones fueron que la supervisión, condiciones laborales y comunicación son muy importantes para la obtención de un mejor clima organizacional y la importancia de un clima organizacional óptimo para la percepción de satisfacción laboral (28).

Arévalo J, en 2021, publicó una investigación acerca de la relación del clima organizacional del personal de salud y satisfacción laboral de los trabajadores de un hospital en San Martín-Perú, un hospital de nivel II; este estudio llama la atención que la misma solo se haya realizado al personal administrativo del hospital. Se empleó como instrumento, el cual considera como factores determinantes de la evaluación de la misma: Realización personal, supervisión, comunicación, condiciones laborales. El segundo instrumento también trata de una encuesta, la encuesta para determinar la satisfacción laboral, también diseñada y validada por la misma persona quien realizó la encuesta para determinar el clima organizacional. Se encontró un clima organizacional medio 50.4%, con un alto porcentaje de desaprobación calificándose como desfavorable 37%. Con respecto a la satisfacción laboral un 49.6% la calificó como mediana satisfacción laborable, alcanzando niveles altos de desaprobación calificándola como baja satisfacción laboral 33.6%; llama la atención que un solo colaborador la perciba como una satisfacción laboral muy alta. Con respecto a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se alcanzó un índice de correlación positiva ( $r=0.473$ ,  $p=0.000$ ), según el grado de correlación de Pearson esta fue moderada. Las conclusiones fueron que la satisfacción laboral de los colaboradores se ve determinado por el clima organizacional (29).

Vargas S, en 2020, publicó una investigación acerca de la relación de la cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios de la Ciudad de México. Como instrumento de recolección de datos se utilizaron tres diferentes cuestionarios, entre ellos: El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota, el Denison Organizational Culture Survey y la Escala de desempeño laboral para bibliotecarios, los cuales se emplearon a un total de 193 bibliotecarios que trabajaban en las bibliotecas universitarias y especializadas de la ciudad de Mérida.

El muestreo fue de tipo censal, debido a la poca cantidad de bibliotecas en la ciudad, se realizó un análisis descriptivo y analítico, luego se buscó aquellos factores de la cultura organizacional y de la satisfacción laboral que podrían influenciar en el desempeño laboral de los trabajadores. Se evaluó los factores que intervenían en la cultura organizacional, entre ellos: Consistencia, misión, involucramiento y adaptabilidad. De ellos, los que mostraron una media mayor, fueron los de dirección e integración estratégica como los factores más importantes.

Con respecto a los factores que utiliza el cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota, todos ellos alcanzaron la media mínima, excepto el factor compensación. En cuanto a la Escala de Desempeño Laboral para bibliotecarios determinó que había consistencia interna entre los factores evaluados. Se determinó que, si había factores involucrados en un mejor desempeño laboral de los bibliotecarios que se encontraban inmersos en la cultura organizacional y satisfacción laboral, con un análisis de regresión múltiple, entre ellos los siguientes que mostraron correlación significativa: Supervisión y relaciones humanas, acuerdos y estatus social ( $R=0.82$ ), dirección e integración estratégica ( $R=0.78$ ). Las conclusiones fueron que los resultados obtenidos en la investigación muestran que los empleados presentan una apreciación positiva de la cultura organizacional, así como de satisfacción laboral, las cuales influyen su desempeño laboral. Los resultados mostraron, adicionalmente, que si la percepción de la cultura organizacional es positiva, ellos se sentirán más satisfechos con su empleo y, por ende, su desempeño laboral será óptimo (30).

Macías M et al. realizaron, en 2020, un trabajo acerca del potencial humano y su relación con la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. Para la realización del estudio se empleó la encuesta de satisfacción laboral la cual se aplicó a los jefes de las diferentes áreas de estudio y personal involucrado en la administración del potencial humano. La encuesta utilizada presentó las siguientes dimensiones: Formación e información, percepción general, área y ambiente de trabajo y la motivación y reconocimiento. La encuesta se realizó a 104 trabajadores en una empresa de construcción ecuatoriana; esta muestra se determinó con la fórmula para una población finita, similar al estudio que se está presentando.

Los resultados muestran que los trabajadores no se sienten bien trabajando en la empresa 59.04%, otros son indiferentes 22.89%, y un pequeño porcentaje que se siente bien, laborando 12.05%. Llama la atención el gran porcentaje 32.13% que no se siente reconocido o motivado. Al ser un estudio netamente descriptivo no permite poder encontrar una relación entre el talento humano y la satisfacción laboral. Las conclusiones fueron, que se debería promover la buena administración del talento humano y valorar la importancia de la satisfacción laboral para el progreso de las empresas de construcción, los trabajadores son el principal factor de la empresa, deben evaluarse las características y perfil de cada trabajador y, por último la empresa debe brindar las capacitaciones necesarias y comunicación a sus trabajadores (31).

Román D et al. desarrollaron, en 2020, un estudio acerca del clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería que laboró en centro quirúrgico en tiempos de COVID-19, en el Hospital Gustavo Lanata de Huacho. Estudio de tipo cuantitativo, el cual empleó como instrumento de recolección de datos dos cuestionarios distintos al que se utilizó en este estudio, tanto para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral, ambos según menciona el estudio fueron validados al aplicar el coeficiente de Cronbach, lo cual garantiza la validez interna de la misma; esto permitió la utilización de ambos para evaluar a 20 enfermeras. Llama la atención el número tan reducido de la muestra, lo cual podría impedir que los resultados del siguiente estudio puedan extrapolarse a otras enfermeras de

Centro Quirúrgico en la búsqueda de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. Con respecto a los resultados se halló que al aplicar el estadístico de Spearman se encontró una correlación positiva débil entre ambas variables ( $\rho=0.458$ ;  $p<0.05$ ).

Las conclusiones de la misma refieren la correlación significativa del clima organizacional y la satisfacción laboral; además, un pésimo clima organizacional del personal de enfermería, pero a pesar de eso, una satisfacción laboral aceptable. Sería importante ampliar la población de esta investigación involucrando más centros quirúrgicos en la búsqueda de un estudio que sea la base para otros que abarquen las mismas variables (32).

Ugarte L, en 2020, publicó un estudio con respecto a la relación entre el clima organizacional y la calidad de servicio en un hospital en Huacho-Perú. Para el respectivo estudio se utilizó un cuestionario para evaluar el clima organizacional el cual estaba conformado por 3 dimensiones las cuales hacen referencia al potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. Con respecto al cuestionario que se encargó de evaluar el nivel de satisfacción se utilizó el cuestionario muy utilizado y distribuido por el MINSA el SERVQUAL el cual contiene entre la evaluación de sus indicadores las siguientes dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.

El primero de los cuestionarios fue validado por un juicio de expertos y se aplicó la prueba estadística el alfa de Cronbach. Se encontró solo un 26% de personas satisfechas adecuadamente con respecto a la calidad de servicio, se evidenció un nivel de potencial humano medianamente adecuado, nivel de diseño organizacional adecuado; además de un diseño organizacional medianamente adecuado. Lamentablemente, este trabajo fue netamente descriptivo y los resultados solo indican los porcentajes de aceptación, con respecto al porcentaje de usuarios que se encuentran satisfechos con el respectivo servicio. Las conclusiones fueron un clima organizacional medianamente adecuado y un gran porcentaje de pacientes insatisfechos con el servicio, lo cual permite inferir que le falta mucho por mejorar a este establecimiento con respecto a la calidad de servicio (33).

Auris M, en 2020, publicó una investigación acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral en Tecnólogos Médicos de Terapia Física y Rehabilitación en un hospital de Lima-Perú, se empleó para la medición del clima organizacional el cuestionario de medición del clima organizacional desarrollado por el MINSA, el cual contiene de 34 preguntas, 28 relacionadas a la evaluación de las dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional. Las 6 preguntas restantes corresponden a la escala de la mentira. Para la evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores de salud, también el elaborado por el MINSA en el año 2002; la cual consta de 22 preguntas, las cuales consideran las siguientes dimensiones: Trabajo actual, trabajo general, oportunidad de progreso, ambiente de trabajo, interacción con el jefe inmediato, remuneración e incentivo y la interrelación con sus colegas.

Los cuestionarios se realizaron a 38 tecnólogos médicos. Se encontró un grado de relación ( $r=0.790$ ) con una significancia= $0.000$ , por lo que se determinó la relación positiva y fuerte entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del tecnólogo médico en terapia física y rehabilitación; así, también, se infiere una correlación positiva con el resto de sus dimensiones. Las conclusiones fueron la relación significativa entre el diseño organizacional, potencial humano y cultura organizacional con la satisfacción laboral, además que el clima organizacional tiene una relación positiva en la satisfacción laboral de los trabajadores que participaron del estudio (34).

Cueva R, en 2019, desarrolló un estudio con respecto de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de enfermeras en un centro quirúrgico en el hospital Daniel Alcides Carrión del Callao. Se utilizó dos encuestas para evaluar tanto el clima organizacional y la satisfacción laboral, a través del cuestionario elaborado por el Ministerio de Salud del Perú para la medición del clima organizacional, el cual consta de 34 preguntas, 28 dirigidas a la evaluación de la misma y 6 que corresponden a la escala de la mentira, y para la medición de la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral S20/23, el cual

está conformado por 23 preguntas, las cuales cuentan con la metodología de Likert para la resolución de la misma.

Se encontró un bajo porcentaje con respecto a la percepción del clima organizacional 20%, lo cual llama la atención, la cultura organizacional es la que alcanzó mayor porcentaje 42.5%. Con respecto a la evaluación de la satisfacción laboral, este mostró altos porcentajes de insatisfacción 67.5%, siendo el indicador de prestaciones recibidas la que alcanzó mayor porcentaje 75%. Buscando la relación de las variables de estudio, se alcanzó el estadístico siguiente ( $p=0.098$ ), por lo tanto, no encontrándose relación significativa entre las 2 variables. Las conclusiones fueron que el personal de enfermería del centro quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, al ser evaluado no se encontró relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Lo cual da paso a un análisis más exhaustivo con respecto si hubo discriminación de algunos factores decisivos dentro del clima organizacional que pueda influenciar en la satisfacción laboral, ya que este resultado difiere de otros cuando se trata de relacionar las variables ya mencionadas (35).

Canevaro M, en 2019, elaboró un estudio, el cual evaluó el clima organizacional y la satisfacción laboral de Enfermería del Hospital Regional de Ica. Para la misma se incluyó a 52 enfermeros, quienes fueron tomados en cuenta por un muestreo por conveniencia, a ellos se les aplicó 2 cuestionarios para evaluar tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral, para asegurar la validez interna de las mismas se aplicó estadístico de Cronbach, aparte también fue analizada y aprobada por un juicio de expertos. Con respecto a los resultados del estudio, el 48.1% como adecuado, mientras un 32% de insatisfechos, evidenciándose la gran brecha que existe para alcanzar un clima organizacional saludable y alto nivel de satisfacción laboral. Con respecto a la relación de ambas variables de estudio, se utilizó un índice estadístico distinto al estudio que presento, utilizaron el análisis de Regresión Logística Binaria, encontrando una asociación entre las 2 variables con un  $p=0.00$ , con la aplicación del Chi cuadrado. Llama la atención que luego este estudio, busque relacionar las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción laboral, lo cual hace confusa la interpretación de los resultados;

además, se podría alterar la validez externa de la misma, ya que las mismas existen para caracterizar el clima organizacional, pero no para fragmentar esta variable y usar los fragmentos de la misma en la búsqueda de una relación con la satisfacción laboral (36).

Pedraza N, en 2018, publicó una investigación que busca una relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en diferentes instituciones en México, las cuales comprendieron a una del sector salud, una institución educativa y una tienda departamental, que accedieron a participar del estudio para lo cual, el estudio se desarrolló en estas tres diferentes organizaciones que contaban cada una en promedio con 200 trabajadores, pero al final solo aceptaron participar 140 trabajadores. El cuestionario se integró por tres secciones. La primera recopila información sociodemográficos como la edad, el estado civil, el sexo, organizaciones de su sector y la actividad económica, la segunda sección presenta 54 reactivos para medir el clima organizacional, para lo cual se utiliza la escala tipo Likert.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes de acuerdo con el análisis; se hallaron ocho elementos que distinguían y determinaban el clima organizacional, describiendo su composición y valoración. Estos fueron la estructura de la organización, la responsabilidad, el riesgo, sistema de recompensa, el ambiente afectivo, el apoyo, los estándares y la identidad. Se observó la confiabilidad, al determinarse los coeficientes alpha con valores superiores 0.70 en cada elemento del clima organizacional. Se concluyó que, de los ocho elementos identificados para el clima organizacional, solo tres de los mencionados señalan relaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral ( $r$  cuadrado ajustado 0.69, valor  $F= 99.489$  con  $P=0.000$ ). Se encontró que los componentes de apoyo, identidad y ambiente afectivo determinan en forma significativa sobre el bienestar de los empleados en las instituciones estudiadas, es decir, la satisfacción laboral. Por tal motivo, la gerencia de toda empresa debe buscar el bienestar de sus empleados, para que sientan identificados con la empresa, poniendo más énfasis en los tres elementos que más influenciaron en las mismas, que tienen una relación positiva tanto en la satisfacción intrínseca y extrínseca de sus trabajadores (37).

Okoly I, en 2018, publicó un estudio, el cual tenía por objetivo encontrar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal académico de universidades privadas en el sur de Nigeria. El estudio se realizó con la ejecución de encuestas en 4 universidades privadas en el sur de Nigeria. El cuestionario se administró al personal académico que va desde profesores, profesores asociados, profesores titulares, profesores i, profesores ii, profesores asistentes y asistentes graduados. Las universidades privadas elegidas para este estudio fueron: Madonna University, Tansian University, Caritas University y Renaissance University. Estas cuatro universidades fueron escogidas por ser las universidades privadas más antiguas del Sureste.

El tamaño de la muestra se determinó mediante la técnica de muestreo por conveniencia, que consiste en elegir a los miembros más cercanos de la población en función de su relativa facilidad de acceso, por lo que se eligió un tamaño de muestra de ciento ochenta y dos encuestados. El cuestionario fue la principal herramienta para la recolección de datos. El cuestionario que tiene la etiqueta Cuestionario de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Se utilizó un cuestionario estructurado de tipo Likert con cinco puntos para recopilar datos de los encuestados. Específicamente, la variable clima organizacional se midió en dos dimensiones: estilos de liderazgo y libertad académica y el constructo satisfacción laboral, consta de dos dimensiones: satisfacción con las condiciones laborales y apoyo administrativo.

El instrumento se sometió a validez aparente y de contenido para garantizar que midió lo que se pretendía. Para la confiabilidad, el instrumento se probó utilizando la técnica de confiabilidad Alpha de Cronbach. Se encontró que no había relación significativa entre el estilo de liderazgo y el apoyo administrativo entre los académicos de universidades privadas en el sureste de Nigeria. Existe una relación significativa entre el estilo de liderazgo de la gestión de las universidades privadas y el apoyo administrativo entre los académicos de las universidades privadas en el sudeste de Nigeria,  $r = 0.619$ ,  $P < 0.05$ . Por lo tanto, se rechazó la hipótesis que indicaba que no había una relación significativa. No existe una relación significativa

entre la libertad académica y las condiciones de trabajo entre los académicos de universidades privadas en el sureste de Nigeria.

Existe una relación significativa entre la libertad académica y las condiciones de trabajo entre los académicos de universidades privadas en el sureste de Nigeria,  $r= 0.793$ ,  $P<0.05$ . Se rechazó la hipótesis que no indicaba una relación significativa. Este estudio se centró en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del área académica de las universidades privadas seleccionadas en el sureste de Nigeria. El estudio fue diseñado para responder preguntas sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El presente estudio encontró una relación positiva entre las dimensiones del clima organizacional y los componentes de la satisfacción laboral.

Por lo tanto, dado que las dimensiones del clima organizacional, como el estilo de liderazgo positivo y la libertad académica se relacionan significativamente con las dimensiones de la satisfacción laboral de los académicos en las universidades privadas seleccionadas, es importante que se promuevan estos aspectos del clima organizacional. Se espera que dicha promoción mejore la satisfacción laboral de los académicos. Esto, como lo sugiere la literatura empírica, conduciría a una mejor retención y desempeño de los empleados en las universidades privadas (38).

Sohrabian A, en 2018, publicó un estudio, en el cual evalúa el clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras en hospitales psiquiátricos en Irán. Se emplearon encuestas como instrumento de recolección de datos en 189 enfermeras, a través de un muestro censal convenientemente. Los cuestionarios utilizados fueron el de satisfacción laboral y el cuestionario de descripción del clima organizacional de Halpin y Kraft, utilizando para el análisis de los datos la prueba de correlación de Pearson y estadística descriptiva. Se encontró una correlación negativa entre las variables espíritu de equipo y acoso con la satisfacción laboral ( $P<0.05$ ). Las variables de intereses, distancia e influencia en la satisfacción laboral resultaron significativas a un nivel de significancia de 0.05, no hubo relación significativa para otras variables como las siguientes: Espíritu de equipo, acoso, intimidación, consideración y énfasis en la producción en niveles significativos de 0.01

y 0.05. Finalmente, mediante el análisis de correlación de Pearson, se observó una relación significativa entre el clima organizacional (Todas las variables simultáneamente) y la satisfacción laboral. Las conclusiones fueron que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Aunque en el estudio de las variables individualmente se puede concluir que los principales factores que intervienen en el clima organizacional sobre la satisfacción laboral son los intereses, la distancia y la influencia (39).

Berberoglu A, en 2018, elaboró un estudio acerca del impacto del clima organizacional sobre el compromiso y desempeño organizacional, para lo cual se empleó el uso de encuestas distribuidas a trabajadores de 4 hospitales públicos al norte del país de Chipre, se buscó la correlación de las variables a través de un análisis regresional lineal, se resalta que todos los cuestionarios fueron validados antes de su ejecución, y un muestro de tipo aleatorio simple estricto. También, se descartaron los cuestionarios incorrectamente respondidos.

Se encontró que la mayoría de encuestados correspondía al personal de enfermería, mientras que los médicos conformaron el menor porcentaje de encuestados, encontrándose una correlación positiva entre el clima organizacional con el compromiso y percepción organizacional, además se encontró una relación directa entre el tiempo de trabajo que tenían en la organización con el compromiso organizacional y una relación débil entre la percepción del clima organizacional y desempeño con la cantidad de salario que percibían. Las conclusiones encontradas fueron las siguientes: Crear un entorno de confianza entre los empleadores y empleados crea un clima organizacional óptimo y más aún si se forman equipos de trabajo, lo cual ayudaría a reducir el conflicto interno.

La autonomía, además, es otro principio que haría que los trabajadores puedan aportar al crecimiento y desempeño organizacional de la empresa. La distribución de los incentivos a los trabajadores se debe dar de manera equitativa para evitar los conflictos por desigualdad de trato dentro de una organización. Buscar una estructura orgánica a diferencia de la mecánica con respecto a la organización de la institución lo cual ayudaría al beneficio del paciente y del bienestar físico de los

trabajadores. Las mejores de las estructuras orgánicas crearán un ambiente de innovación, disminuir la resistencia al cambio creando mejoras en el clima organizacional implicando un mejor desempeño y calidad de atención al paciente (40).

Felipe G, en 2018, publicó un estudio en el cual busca una relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la emergencia de un hospital estatal de Trujillo-Perú, se empleó también una encuesta tomada de una investigación anterior, por ende se presume validada, la cual también en este estudio fue sometido al respectivo análisis estadístico para la confiabilidad de la misma esta consta de 26 y 14 preguntas para medir el clima organizacional y satisfacción laboral, respectivamente, la cual se aplicó a diferentes profesionales que trabajan en el nosocomio mencionado, entre médicos, enfermeras, técnicas de enfermería, etc. Se encontró un valor de 0.801 para el coeficiente de correlación de Pearson, de esta forma se determinó la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, las mismas que fueron desarrolladas y evaluadas en el presente estudio. Las conclusiones fueron la importancia de una óptima estructuración del clima organizacional conlleva a obtener una satisfacción laboral saludable, por ende todos los esfuerzos de la gerencia deberían ser encaminados a encontrar las formas de lograr eso (41).

Olivera K, en 2018, publicó una investigación de la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en enfermeras de un hospital del Cusco-Perú, se empleó para la evaluación del clima organizacional el cuestionario desarrollado por el MINSA y para la evaluación de la satisfacción laboral un cuestionario desarrollado y valorado por un juicio de expertos para determinar su validez, el mismo se aplicó a 173 licenciadas en Enfermería. Se encontró que un 64.7% presentó una satisfacción intermedia, con respecto al clima organizacional un 82.1 % refieren un clima organizacional regular. Con respecto a la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, al utilizar el estadígrafo de Tau - b de Kendall, se obtuvo una correlación de 0.485, con un nivel de significancia de  $p < 0.05$ , por ende, se evidencia una relación entre las 2 variables de estudio de tipo positiva. Las conclusiones fueron la correlación positiva entre el clima organizacional y la

satisfacción laboral, sin embargo, esta misma intensidad en la correlación no es igual con todas las dimensiones que involucra la satisfacción laboral. Por otra parte, se concluye en buscar estrategias que mejoren el clima organizacional y de esta forma la satisfacción laboral de los trabajadores (42).

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Definición de clima organizacional**

El clima organizacional es la percepción del aspecto emocional por parte de los integrantes de la organización en torno a la empresa u organización; por lo tanto, es subjetivo, perteneciente a cada trabajador, los cuales están influenciados por factores en el interior y exterior de la empresa.

El clima organizacional tiene vinculación importante con el desarrollo organizacional, muy importante en el proceso de toda empresa con el propósito de obtener legitimidad, funcionalidad y sostenibilidad a una organización; intensificando los procesos u originando prácticas nuevas, con un objetivo en común que es alcanzar las metas de la institución o empresa.

El clima organizacional fue mencionado por primera vez en el área de la Psicología Organizacional por Saul W. Gellerman en 1960 como una de sus primeras definiciones, también denominándola como el carácter de una compañía” (43).

El clima organizacional influye en la organización de toda empresa, por lo tanto, la gestión de la misma no puede pasar por alto su consideración durante los procesos organizacionales y los resultados que se buscan obtener.

Los términos de carácter o personalidad de la empresa, hacen referencia al clima organizacional de la misma. Sin embargo, a pesar que se reconoce la gran importancia que esta tiene para obtener los logros de la empresa, determinar aquellas variables que podrían servir para tener un clima organizacional ideal no se encuentra establecido aún, ya que se observa el cambio y aumento de esas variables, además de otras que van apareciendo con el tiempo. Un clima

organizacional ideal, incentiva el desarrollo de una cultura organizacional cimentada sobre la base de valores, expectativas, creencias, normas y prácticas compartidas y transmitidas por los integrantes de una institución, las cuales se reflejan como conductas o comportamientos consensuados y orientados a un mismo propósito.

Según la OPS y OMS las dimensiones que corresponde en la evaluación del clima organizacional están conformadas por las siguientes: motivación, liderazgo, participación y retribución aunque no necesariamente estrictamente deberían ser las únicas de tomar en cuenta ya que cada establecimiento de salud presenta características peculiares según el área geográfica se podría encontrar (44).

1. Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social, como los valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.

2. Motivación: Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional, es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.

3. Reciprocidad: Relación de dar y recibir mutuamente entre el individuo y la organización.

4. Participación: Contribución de los diferentes individuos y grupos formales e informales al logro de objetivos.

Según el Ministerio de Salud, en el documento publicado Metodología para el estudio del clima organizacional, también se puede entender como clima organizacional, a la percepción compartida que tienen los trabajadores de una institución de salud en relación al trabajo y el ambiente en donde éste se realiza, así como, las relaciones entre los trabajadores y las reglas que se establecen, ya sean estas formales o informales, que podrían influenciar en el trabajo.

El clima organizacional influirá en los resultados para la institución, un impacto positivo o negativo, determinadas por la percepción que los trabajadores presenten en su lugar de trabajo. Entre los resultados positivos se nombran los siguientes: afiliación, productividad, baja rotación, poder, satisfacción, adaptación, innovación, logro, etc. Entre los resultados negativos se señalan los siguientes: rotación permanente, poca creatividad, inadaptación, productividad baja, ausentismo, etc. Una empresa presenta diferentes escalas de climas organizacionales dependiendo como se ve afectado o beneficiado. El clima organizacional, sus características, ambiente físico y los trabajadores que la integran, forman un engranaje interrelacionado en constante dinamismo.

Hay características del clima organizacional que pueden ser medidas, las cuales se denominan dimensiones del clima organizacional, y la agrupación de las mismas llegan a formar las dimensiones que componen el clima organizacional: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano.

## **2.2.2 Definición de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral se define como el nivel en que a los trabajadores disfrutan de su trabajo, la cual puede estar influenciado por procesos emocionales o cognitivos.

La satisfacción laboral representa una respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo como un todo. La satisfacción laboral es un juicio evaluativo positivo o negativo que el individuo realiza de su situación de trabajo. Desde una óptica más integrada, se considera que la satisfacción laboral emerge tanto de procesos emocionales como cognitivos, a través de los cuales el sujeto evalúa su experiencia en el trabajo.

Se podría clasificar la satisfacción laboral como satisfacción laboral cognitiva, que es aquella que se da como resultado de un proceso de la evaluación más consciente de las características del trabajo y de su comparación con un estándar cognitivo. Por el otro, está la llamada satisfacción laboral afectiva, la cual constituye

un constructo unidimensional y es representativa de una respuesta emocional positiva del empleado hacia el trabajo como un todo (45).

### **2.2.3 Definición de cirugía pediátrica**

Es la especialidad que se encarga del diagnóstico, medidas preoperatorias, quirúrgicas y manejo posquirúrgico de las afecciones quirúrgicas que se presentan desde la etapa fetal hasta la adolescencia, en algunos casos, variará la edad de atención del paciente pediátrico, pero en promedio es hasta los 14 años.

En nuestro país esta especialidad requiere la preparación de 3 o 4 años en la residencia médica, en relación a la preparación de los Médicos Cirujanos. Con respecto al personal de Enfermería, está conformado por las Licenciadas en Enfermería, quienes no necesariamente tienen que tener una especialidad en Cirugía Pediátrica para poder desempeñarse en el Servicio de Cirugía Pediátrica. Además, el personal profesional que atiende en el Servicio de Cirugía Pediátrica se encuentra auxiliado por el personal técnico de Enfermería, quienes son de ayuda indispensable cuando se trata de brindar confort a la población pediátrica que es atendida.

Esta especialidad, como las otras, para la ejecución de la misma, se requiere de la logística idónea, necesarias para la atención de los pacientes pediátricos: Hospitalización, profesionales especialistas, no especialistas, instrumental quirúrgico, entre otros, para brindar una atención adecuada y de calidad. La Cirugía Pediátrica cuenta con el apoyo para el manejo integral de sus pacientes con los servicios de Pediatría, Cardiología y Anestesiología para un manejo global e integrado, antes y después del tratamiento quirúrgico.

El Cirujano Pediatra además tendrá la responsabilidad de conversar con los padres de familia del paciente, detallando un informe amplio acerca de los riesgos que conlleva una cirugía y las posibles consecuencias de las mismas, de esta forma los padres de familia cuenten con la información requerida para brindar su consentimiento informado.

La Licenciada de Enfermería tiene la responsabilidad de la administración de medicamentos, toma de funciones vitales, reportes de enfermería, entre otros.

### **2.3 Definición de términos básicos**

**Clima organizacional:** El clima organizacional es la percepción del aspecto emocional por parte de los integrantes de la organización en torno a la empresa u organización, por lo tanto, es subjetivo perteneciente a cada trabajador, los cuales están influenciados por factores en el interior y exterior de la empresa.

**Satisfacción laboral:** El nivel en que a los trabajadores disfrutan de su trabajo, la cual puede estar influenciado por procesos emocionales o cognitivos.

**Cirugía Pediátrica:** Especialidad quirúrgica de la medicina que se encarga de la evaluación, diagnóstico y manejo de enfermedades quirúrgicas hasta los 14 años de edad.

### **2.4 Formulación de la hipótesis**

El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren 2022.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipos y diseño**

Estudio cuantitativo que considera los siguientes criterios:

Según la intervención del investigador: Observacional.

Según el alcance: Analítico.

Según el número de mediciones: Transversal.

Según el momento de la recolección de datos: Prospectivo.

#### **3.2 Diseño muestral**

##### **Población universo**

Los profesionales de la salud (médicos, enfermeras) y no profesional (técnicos en enfermería) que se desempeñaron en el servicio de Cirugía Pediátrica.

##### **Población de estudio**

Estuvo conformado por 80 profesionales de la salud y técnicos que se desempeñaron trabajando en el servicio de Cirugía Pediátrica en el 2022.

##### **Criterios de elegibilidad**

##### **Criterios de inclusión**

Trabajador con una permanencia mínima de 3 meses en el puesto actual.

Trabajador que labora en el área asistencial del servicio de Cirugía Pediátrica.

Trabajador que pertenezca al Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

##### **Criterios de exclusión**

Trabajador de salud que se encuentre trabajando en 2 instituciones de salud.

Trabajadores de salud que la mayor parte de sus horas de trabajo lo haya estado realizando de forma virtual o a distancia.

##### **Tamaño de la muestra**

Con respecto a la población de estudio esta se determinó a través del cálculo de la misma para una población finita, conformada por 80 empleados para un nivel de

confianza del 95% y un margen de error del 5%, se obtuvo una muestra de 66 personas.

En este estudio se aplicó la fórmula para poblaciones finitas, la cual es la que se presenta a continuación:

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

Donde:

N: Población total = 80

Z $\alpha$  = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 - p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en su investigación use un 5%)

n = tamaño muestral conformado por 66 trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

### **Muestreo**

Se pudo obtener la información de la población de estudio, luego de que estas cumplieran los criterios de inclusión y exclusión. Se procedió al cálculo muestral para una población finita y la aplicación de un muestreo por conveniencia, y se obtuvo un total de 66 profesionales de la salud.

### **3.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos**

Se utilizó la data del número de empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren y de los otros departamentos que laboran en el Servicio como el de Enfermería para el cálculo del número de empleados que trabajan en el Servicio de Cirugía Pediátrica. Posteriormente, de recolectar la información del número total de trabajadores se hizo extensivo los cuestionarios para la evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral, previo cálculo del número de participantes del mismo. Se dio detalles de los cuestionarios a los participantes, como el propósito y objetivos de los mismos y la explicación de las formas de responder el mismo. Se hizo parte de los cuestionarios

de forma física como virtual. Los cuestionarios fueron desarrollados durante la segunda quincena de noviembre y primera quincena de diciembre de 2022.

### 3.3.1 Instrumentos de recolección y medición de variables

Para la evaluación del clima organizacional, se utilizaron los siguientes cuestionarios:

#### a) Metodología para el estudio del clima organizacional

El cual contiene 34 preguntas, las cuales se encuentran en los anexos de la presente tesis, que se encargan de evaluar las 3 dimensiones importantes del clima organizacional: cultura organizacional, diseño organizacional y potencial humano. De las preguntas que contiene este cuestionario, 28 de ellas tienen que ver con la evaluación en sí, de los que se desea obtener de la investigación, mientras tanto, 6 preguntas tienen que ver con la escala de la mentira para determinar si los cuestionarios que se realizarán son confiables y pueden considerarse las resoluciones de los mismos en el estudio, esta se aplicará a los trabajadores ya sean profesionales o técnicos del servicio de Cirugía Pediátrica (1).

Según este cuestionario el clima organizacional será clasificado de la siguiente manera: Clima organizacional saludable, por mejorar y no saludable, respondiendo a la puntuación obtenida al evaluar el cuestionario resuelto. A continuación, se muestra las puntuaciones que se obtiene según las respuestas del empleado evaluado, exceptuando las preguntas relacionadas a la escala de la mentira, y el puntaje respectivo para cada clasificación del clima organizacional.

Nunca	A veces	Frecuentemente	Siempre
1	2	3	4

Clima organizacional no saludable: < 54 puntos.

Clima organizacional por mejorar: 56 – 84 puntos.

Clima organizacional saludable: > 84 puntos.

#### b) Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma

Con respecto a la evaluación de la satisfacción laboral de los trabajadores o empleados que trabajan en el servicio de Cirugía Pediátrica se utilizó la encuesta denominada Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, utilizada por muchos estudios de investigación debido a su validez y aplicabilidad (46). Según este cuestionario, la satisfacción laboral se clasifica de la siguiente forma: alta satisfacción laboral, parcial satisfacción laboral, regular, parcial insatisfacción laboral, alta insatisfacción laboral. Para obtener el resultado de cada cuestionario, cada respuesta tiene una puntuación como se muestra:

TOTAL, ACUERDO	DE ACUERDO	INDECISO	EN DESACUERDO	TOTAL, DESACUERDO
1	2	3	4	5

Según la puntuación total que se obtenga del evaluado, se determina el nivel de satisfacción laboral de la siguiente forma:

Alta satisfacción laboral: > 168 puntos.

Parcial satisfacción laboral: 149 – 167 puntos.

Regular satisfacción laboral: 112 – 148 puntos.

Parcial insatisfacción laboral: 93 – 111 puntos.

Alta insatisfacción laboral: 0 – 92 puntos.

Al ser el primer cuestionario emitido por la autoridad máxima competente en salud en el país se garantiza su validez, con respecto al segundo cuestionario este instrumento fue sometido a los análisis respectivos para demostrar la validez necesaria para su aplicación y aplicado en diferentes estudios que buscan evaluar la satisfacción laboral en una empresa. Las mismas se ejecutaron en la institución prestadora del servicio de salud, a los trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica según el periodo determinado en el cronograma.

### **3.4 Procesamiento y análisis de los datos**

Anterior al análisis de datos se emanó a la ejecución de control de calidad de la pesquisa recogida en la ficha de recolección de datos para la prevención de datos

no recolectados adecuadamente, se procedió a la tabulación de los datos, luego estos fueron integrados en un archivo Excel, a la vez que se ejecutó un segundo control de calidad para después incorporarlos en un paquete estadístico (SPSS) para el análisis inferencial correspondiente. Se efectuó un análisis descriptivo y se halló las medidas de tendencia central y proporciones, aparte un análisis inferencial para fijar la validez de los resultados y el grado de significancia de las mismas. La prueba estadística manejada para el análisis fue el coeficiente de correlación de Spearman, usado para analizar variables cualitativas buscando una correlación entre las mismas, ya sean estas positivas o negativas; es decir, de esta forma se buscó la relación de la dependencia que podrían tener nuestras variables de estudio; la significancia, la fuerza, intensidad y dirección de la correlación de las mismas.

### **3.5 Aspectos éticos**

La tesis presentada se fundamentó en los aspectos éticos de toda investigación biomédica, como las normas determinadas en el código ético de la OMS. No se evidenció la afectación de los participantes de este estudio ya que se trató de un estudio observacional.

No se transgredieron los derechos de los partícipes entre ellos el secreto del mismo. No se realizó ningún tipo de discriminación ni acepción de personas participantes en el siguiente estudio, la participación a la misma no fue obligatoria, sino de libre participación, sin ningún incentivo. Se informó el propósito del estudio y la importancia del mismo.

Se garantizó la ausencia de conflicto de intereses en el presente estudio por parte del hospital, para garantizar el mismo no se aceptó ningún auspicio o incentivo por parte de la institución prestadora de servicios de salud.

En los que respecta a la beneficencia y no maleficencia se procuró en todo momento del estudio evitar el daño o perjuicio a los participantes del estudio, para lo cual el mismo fue anónimo, además se les informó que los resultados del estudio

serían comunicados y publicados para el beneficio en el conocimiento académico y administrativo que se podría obtener del mismo.

Con respecto a la justicia como principio bioético necesario se actuó con el trato equitativo a todos los participantes, prevaleciendo el juicio razonable y resaltando a los mismos la importancia de todos los participantes, sin excepción de alguno de los mismos. Por último, se garantizó la reserva de la información a través del uso del consentimiento informado.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados obtenidos en el siguiente estudio se extrajeron de encuestas ejecutadas a un total de 66 personas, trabajadores de salud que laboran en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, aquellos que se eligieron considerando estrictamente los criterios de inclusión y exclusión. En la siguiente tabla se puede evidenciar que el mayor número de trabajadores está conformado por el personal de sexo femenino 89.4%, frente al masculino el cual está conformado solo por un 10.6% del total.

**Tabla 1.** Sexo del personal de salud del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

<b>SEXO</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>FEMENINO</b>	59	89.4
<b>MASCULINO</b>	7	10.6
<b>Total</b>	66	100.0

Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica.

En la siguiente tabla se puede evidenciar que el mayor número de trabajadores está conformado por el personal de enfermería con un 45.5%, sucediéndole el de personal técnico de enfermería 33.3%; por último, el personal médico con 21.2%.

**Tabla 2.** Profesión del personal de salud del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

<b>PROFESIÓN</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>MÉDICO</b>	14	21.2
<b>ENFERMERO</b>	30	45.5
<b>TÉCNICO EN ENFERMERÍA</b>	22	33.3
<b>Total</b>	66	100.0

Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica.

**Tabla 3.** Tiempo trabajando en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Estándar</b>
<b>TIEMPO EN INSTITUCIÓN (años)</b>	66	1	40	9.59	9.069

Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica.

Tabla 3: En esta tabla se evidencia el tiempo que vienen trabajando en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren los empleados considerados en el estudio, el cual va desde 1 año hasta los 40 años con una media de 9.59 años.

**Tabla 4.** Tiempo trabajando en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Estándar</b>
<b>TIEMPO_PUESTO</b>	66	1	34	8.59	8.021

Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica.

Tabla 4: En esta tabla se evidencia el trabajo realizado por los empleados específicamente en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

**Tabla 5.** Edad de los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

	<b>N</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Estándar</b>
<b>EDAD</b>	66	26	62	41.14	9.717

Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica.

Tabla 5: En esta tabla se evidencia el rango de edad de los empleados participantes en el estudio, siendo la mínima de 26 años y la máxima de 62 años, con una media de 41.14 años.

**Tabla 6.** Condición laboral de los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

<b>CONDICIÓN</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>NOMBRADO</b>	24	36.4
<b>CONTRATADO</b>	19	28.8
<b>LOCADOR DE SERVICIO</b>	23	34.8
<b>Total</b>	66	100.0

Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional y Satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica.

Tabla 6: En esta tabla se evidencia la distribución de los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal, según la condición laboral que presentan, evidenciándose que el mayor porcentaje corresponde al personal nombrado 36.4%.

**Tabla 7.** Estado civil de los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>SOLTERO</b>	25	37.9
<b>CASADO</b>	26	39.4
<b>VIUDO</b>	3	4.5
<b>DIVORCIADO</b>	2	3.0
<b>CONVIVIENTE</b>	10	15.2
<b>Total</b>	66	100.0

Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional y satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica.

Tabla 7: En esta tabla se evidencia la distribución de los empleados según su estado civil donde predomina el estado de casado como el predominante 39.4% y el estado divorciado, como el de menor proporción 3%.

**Tabla 8.** Clima organizacional de los trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el 2022

<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>NO SALUDABLE</b>	2	3.0
<b>POR MEJORAR</b>	50	75.8
<b>SALUDABLE</b>	14	21.2
<b>Total</b>	66	100.0

Fuente: Encuesta sobre el clima organizacional: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional desarrollada por el MINSA, aplicado a los trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Tabla 8: En esta tabla se evidencia que el clima organizacional del Servicio de Cirugía Pediátrica, predominó el tipo por mejorar 75.8%, siendo el de menor porcentaje el de tipo no saludable 3%.

**Tabla 9.** Satisfacción laboral de los trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el 2022

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>PARCIAL INSATISFACCIÓN</b>	<b>10</b>	<b>15.2</b>
<b>REGULAR</b>	<b>56</b>	<b>84.8</b>
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Encuesta sobre la satisfacción laboral: Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma, aplicado a los trabajadores del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Tabla 12: En esta tabla se evidencia que la satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica predominó el tipo regular 84.8%, siendo el de menor porcentaje el de parcial insatisfacción 15.2%.

### **Prueba no paramétrica de correlación**

#### **Hipótesis general**

##### **a. Hipótesis**

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Albert Sabogal Sologuren 2022.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Albert Sabogal Sologuren 2022.

##### **b. Nivel de significación: 5%**

##### **c. Estadístico: Correlación de Spearman**

**Tabla 10.** Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

			CLIMA ORGANIZACIONAL
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	0.256
		p_valor	0.038
		N	66

**d. Decisión:** Dado que es menor de  $p < 0.05$  se rechaza  $H_0$ .

**e. Conclusión:**

Hay evidencia de una correlación significativa positiva débil, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022.

## V. DISCUSIÓN

Al analizar los resultados acerca del estudio del clima organizacional y satisfacción laboral en el Servicio de Cirugía Pediátrica en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, se evidencia como datos sociodemográficos que la mayor cantidad de participantes del estudio corresponde al sexo femenino con un 89.4%, esto debido a que el mayor número de participantes correspondía a los empleados del área profesional y técnico de Enfermería 45.5% y 33.3% respectivamente, los cuales generalmente tiene una prevalencia marcada de sus trabajadores del sexo femenino, mayor del 90%. El tiempo de servicio presentó una media de 9.59 años, lo cual refleja que el personal que se desempeña en el servicio conoce las debilidades y fortalezas de la institución en la cual se desempeñan, la cual no discrepa mucho con su permanencia y área del ejercicio de su trabajo en donde se desarrolló este estudio, el Servicio de Cirugía Pediátrica con una media de 8.59 años. Con un rango de edades entre los trabajadores de 26 a 62 años. El mayor número de ellos eran nombrados en un 36.4%, notándose un gran porcentaje de empleados bajo la modalidad de terceros o también denominados locadores de servicio 34.8%, lo cual muestra lo mucho por mejorar en lo que respecta a condiciones laborales óptimas en el país. Con respecto al estado civil el grupo de los casados fue el más predominante 39.4%, seguido de los solteros 37.9%, por último, los convivientes 15.2%.

Se observa que el clima organizacional alcanzó como resultado un alta proporción, por mejorar con 75.8%, lo cual muestra que probablemente hay un déficit de mecanismos para mejorar el clima organizacional de los trabajadores que se desempeñan, similar resultado se evidenció en el estudio realizado por Ángel E (15) en el 2021 en donde obtuvo un 56% de empleados que estimaban que el clima organizacional tenía por mejorar, en su estudio denominado, clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Entre otros aspectos concordantes con este estudio fue el mayor número de personal de sexo femenino 68%, lo cual se podría explicar por el gran número de personal de enfermería 23.6% que participó en su estudio, en el cual no había ninguno de sexo masculino. Lo cual pues nos muestra que el personal de enfermería sigue siendo ocupado

mayormente por el sexo femenino. Esto también se evidenció en el trabajo de investigación realizado por Berberoglu A (40) en el 2018, en el cual se evidencia también la prevalencia del sexo femenino sobre el masculino 74.6%, debido a que el mayor número también estuvo conformado por enfermeras.

Al analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se halló una relación significativa  $p=0.038$  con un grado débil de correlación positiva 0.256, similar relación se evidencia en el trabajo de Amasifuen L. (17), donde se encontró una correlación positiva moderada, con un  $Rho=0.37$ , cuando realizó el estudio en empleados de una municipalidad de la región de San Martín en Perú. Este trabajo a pesar de tener un resultado similar con el presentado, se diferencia del mismo, en relación con los participantes de la muestra, la cual no cuenta con profesionales de la salud. Otros estudios con resultados semejantes serían los siguientes: Del Ángel E (24), en su estudio, ya evaluando a profesionales de la salud, se evidencia también una correlación positiva leve ( $r_s = 0.205$ ;  $p = 0.05$ ) realizado en una Unidad Familiar de Atención en Salud. Arévalo J (29), también halló una correlación positiva moderada ( $\rho=0.473$ ) en el personal administrativo de un Hospital de la región San Martín.

Román O (32), publicó un estudio buscando la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, al igual que el presente trabajo halla una correlación positiva moderada ( $\rho=0.458$ ); Olivera K (42), determinó una correlación positiva débil en el personal de Enfermería con Tau-b Kendall de 0.485. Asimismo, también se evidencia muchos estudios donde se halla una mayor fuerza de asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya sean estos de moderada o fuerte intensidad, por ejemplo: Romero Y (18), halló una correlación fuerte positiva entre las variables de estudio ( $\rho=0.898$ ) en Tecnólogos Médicos en Lambayeque; Tinco H (19) de la misma forma nos informa de un resultado favorable con respecto a la dirección y fuerza de esta asociación ( $\rho= 0.767$ ) de los empleados de un hospital en Abancay; Bustamante M (21), a pesar de utilizar otro recurso estadístico, disímil del presente estudio, obtuvo una correlación positiva fuerte a través del uso del coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0.843$ ) en Enfermeros del Servicio de Neonatología de un Hospital en Chiclayo; Laura P (22), de igual forma al estudio

mencionado anteriormente, utilizando el mismo recurso estadístico determinó una correlación positiva fuerte ( $r=0.843$ ) en Tecnólogos de un hospital del Callao; Lino R (25), reporta la correlación positiva fuerte entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral ( $\rho=0.517$ ) en empleados del Sector Educación, el cual difiere de este estudio con respecto al grupo profesional participante en el estudio en donde intervienen otros factores en el efecto de las variables estudiadas, por ende, habría que ser más específicos al considerar otros grupos profesionales, ya que cuentan con otras características que definen su clima organizacional o satisfacción laboral.

Chiang M (26), a través de ecuaciones estructurales determinó la asociación positiva fuerte en 344 funcionarios de salud; Bardales R (28), Auris Q (34), de la misma forma también obtuvo un resultado similar con respecto a la correlación positiva fuerte ( $r=0.720$ ); a nivel internacional también se evidencia algunos estudios con resultados similares, como el de Sohrabian A (39), donde se informa una correlación positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral en Irán; Felipe G (41), también determinó la correlación positiva fuerte entre estas variables, además es uno de los estudios más semejantes al presentado, debido a que considera dentro de su muestra diferentes profesiones de la salud; como Médicos, Enfermeras, Tecnólogos, etc. Determinó un coeficiente de correlación de Pearson ( $r=0.8$ ). Sin embargo, también hay estudios que no encontraron una relación significativa como el de Cueva R (35); cuando obtuvo un resultado en Enfermeras en un Hospital del Callao, donde se tuvo que aceptar la hipótesis nula al obtener un ( $p=0.098$ ), e incluso con las dimensiones de la misma.

## **VI. CONCLUSIONES**

El clima organizacional tiene relación positiva con la satisfacción laboral en los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en 2022.

El clima organizacional percibido por los empleados se encontró en la clasificación por mejorar, como la más prevalente y la satisfacción laboral como regular, como la más prevalente en los empleados del Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda la utilización de Instrumentos con validez estadística para el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral, que evalúen todas las dimensiones que influyen en el resultado de las mismas.

Se sugiere la recolección de muestras en posteriores estudios de los diferentes servicios de Cirugía Pediátrica que conforman la Red Prestacional Sabogal, para poder generalizar los resultados de los mismos a otros servicios del hospital.

Se incide en la realización de más estudios acerca de la búsqueda de otras variables que podrían determinar la satisfacción laboral, así como el clima organizacional; entre ellos: El monto del sueldo, tipo de seguro médico y de accidentes, horas extras compensadas, etc.

Difundir el siguiente trabajo de investigación a los diferentes servicios del hospital y ampliar un mayor número de estudios, en la búsqueda de la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

La búsqueda de un clima organizacional saludable, debido a la relación directa positiva que este presenta con la satisfacción laboral, dirigiendo los recursos, eficientemente hacia una de ellas y evitar un mayor gasto al dirigir recursos en ambos factores que influyen en el servicio que se brinde al asegurado.

Se recomienda incorporar en estudios posteriores a mayor número de servicios de las diferentes áreas de la institución de salud, empezando los mismos en el área quirúrgica, luego a las médicas y de apoyo al diagnóstico.

Investigar el presupuesto invertido en mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral por parte de la Gerencia de los hospitales y la Red de Salud; además, cuánto de esta inversión prevista es usada.

Investigar acerca de las condiciones laborales mínimas que acepta el empleado de salud para percibir un clima organizacional saludable y una alta satisfacción laboral.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico (R.M. No 468-2011/MINSA) [Internet]. [citado 29 de octubre de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321710-metodologia-para-el-estudio-del-clima-organizacional-documento-tecnico-r-m-n-468-2011-minsa>
2. El Economista [Internet]. 2022 [citado 12 de julio de 2023]. El 80% de las personas en la región no se siente comprometida con su trabajo. Disponible en: <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/El-80-de-las-personas-en-la-region-no-se-siente-comprometida-con-su-trabajo-20220727-0093.html>
3. Aportemos felicidad a los colaboradores [Internet]. [citado 11 de julio de 2023]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/141631-aportemos-felicidad-a-los-colaboradores>
4. Correlación de inteligencia emocional con bienestar psicológico y rendimiento académico en alumnos de licenciatura [Internet]. [citado 12 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-investigacion-educacion-medica-343-pdf-S200750571500023X>
5. Salud de los trabajadores - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 18 de enero de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores>
6. Iglesias Armenteros A, Sánchez García Z. Generalidades del clima organizacional. MediSur [Internet]. junio de 2015 [citado 28 de octubre de 2022];13(3):455-7. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=en)
7. Hiyo MAWV, Alarcon DMC, Rodriguez MVHP. El clima laboral en las instituciones públicas del Perú. Cienc Lat Rev Científica Multidiscip [Internet]. 2021 [citado 25 de enero de 2023];5(6):14553-70. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1418>
8. Análisis de clima laboral, en empresas privadas y públicas del Perú, en los últimos 10 años: una revisión de la literatura científica [Internet]. [citado 25 de

- enero de 2023]. Disponible en:  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/24201>
9. González HE, González LE. Clima organizacional. En 2010 [citado 28 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/107480>
  10. Cortéz M. Propuesta De Plan De Mejora Para El Clima Organizacional Del Centro De Salud José Olaya, Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo [Internet]. 2018 [cited 2023 Aug 29]
  11. Taípe Sulla E. Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del hospital II Alberto Hurtado Abadía de Essalud - La Oroya, Junín 2022. Repos Inst-Wien [Internet]. 23 de marzo de 2022 [citado 3 de noviembre de 2022]; Disponible en:  
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6380>
  12. Morales Carcelén EM. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. EsSalud. 2016. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2016 [citado 3 de noviembre de 2022]; Disponible en:  
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5483>
  13. Essalud W. Hospital Alberto Sabogal de EsSalud inauguró Servicio de Hospitalización para Cirugía Pediátrica | EsSalud [Internet]. [citado 28 de octubre de 2022]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/hospital-alberto-sabogal-de-essalud-inauguro-servicio-de-hospitalizacion-para-cirugia-pediatria/>
  14. Fernández-Oliva D, Revilla-Velásquez ME, Kolevic-Roca LA, Cabrejos-Castilla I, Muchaypiña-Gallegos I, Sayas-Avilés I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. An Fac Med [Internet]. abril de 2019 [citado 28 de octubre de 2022];80(2):188-92. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1025-55832019000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1025-55832019000200009&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
  15. Blanco D, Ore M. Relación del Clima Organizacional del Personal de Salud y Satisfacción del Usuario en Hospital Jorge Voto Bernales - EsSalud 2018. Repos Inst-UNAC [Internet]. 2019 [citado 30 de Octubre de 2023]; Disponible en:  
<https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4115>

16. Determinantes del Acceso a los Servicios de Salud en el Perú [Internet]. [citado 28 de octubre de 2022]. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib0387/cap-051.htm](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib0387/cap-051.htm)
17. Amasifuen L, Cárdenas J, Troya D. Clima y satisfacción laboral en una organización del Estado. Gest Rev Empresa Gob [Internet]. 2023 [citado 26 de enero de 2023];3(1):89-102. Disponible en: <https://revistagestionar.com/index.php/rg/article/view/73>
18. Romero Yrigoin YY. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 6 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83915>
19. Tinco Rojas HY. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de un hospital de Abancay en tiempos de pandemia, Apurímac, 2022. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 6 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98422>
20. Mendoza-Briceño E, Bejarano MAG, Carhuancho-Mendoza I, Nolazco-Labajos F, Siu DS. Determinantes de la satisfacción laboral en un establecimiento de salud durante el estado de emergencia sanitaria, Perú. Apunt Univ [Internet]. 2022 [citado 26 de enero de 2023];12(1):122-34. Disponible en: <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/919>
21. Bustamante Vidaurre ML. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital de EsSalud- Chiclayo. Repos Inst - UCV [Internet]. 2022 [citado 7 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97697>
22. Laura Palomino BS. Clima organizacional y satisfacción laboral en los profesionales de Tecnología Médica en Radiología de un hospital de la Región Callao, 2021. Univ Nac Mayor San Marcos [Internet]. 2022 [citado 7 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/18088>
23. Lazaro Cueva GA, Isla Santos EDY. "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL

- HOSPITAL REGIONAL DE ICA, DICIEMBRE 2020". Univ Autónoma Ica [Internet]. 14 de julio de 2021 [citado 7 de noviembre de 2022]; Disponible en: <http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1104>
24. Del Ángel E, Fernandez C, Santes M, Fernandez H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enferm Univ* [Internet]. septiembre de 2020 [citado 3 de noviembre de 2022];17(3):273-83. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1665-70632020000300273&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1665-70632020000300273&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
25. Lino Rondán EA. Diseño organizacional y el nivel de satisfacción laboral en la dirección regional de educación, Ancash – 2021. *Repos Inst - UCV* [Internet]. 2021 [citado 12 de junio de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84029>
26. Chiang-Vega M, Hidalgo-Ortiz JP, Gómez-Fuentealba N. Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *RETOS Rev Cienc Adm Econ* [Internet]. 2021 [citado 3 de noviembre de 2022];11(22):347-62. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/html/>
27. Benites A, Castillo E, Rosales C, et al. Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur* [Internet]. 24 de marzo de 2021 [citado 28 de octubre de 2022];19(2):236-44. Disponible en: <http://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4886>
28. Bardales Reategui MC. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina Nacional de Procesos Electorales del Perú – 2020. *Repos Inst – UCS* [Internet]. 2021 [citado 4 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/2023>
29. Arévalo J. Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II- E de San Martín. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 16 de octubre de 2021 [citado 6 de noviembre de 2022];5(5):8615-54. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943>

30. Vargas Echeverría SL, Flores Galaz MM, Vargas Echeverría SL, Flores Galaz MM. Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Investig Bibl* [Internet]. junio de 2019 [citado 12 de junio de 2023];33(79):149-76. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0187-358X2019000200149&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0187-358X2019000200149&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
31. Macías-Quiroz MM, Ruiz-Cedeño S del M, Valdivieso-Guerra P del A. Talento humano y la satisfacción laboral en una empresa de construcción civil. *Ing Ind* [Internet]. 2020 [citado 12 de junio de 2023];XLI(2). Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/3604/360464740011/html/>
32. Román Ortiz DC. Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de Enfermería que labora en centro quirúrgico en tiempos de Covid-19, Hospital Gustavo Lanatta Lujan- Huacho, 2020. *Repos Académico USMP* [Internet]. 2022 [citado 26 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/10977>
33. Ugarte Aquino LM. Clima Organizacional y la Calidad de Servicio en el Hospital Geriátrico San José PNP, 2018. *Univ San Pedro* [Internet]. 16 de junio de 2020 [citado 28 de octubre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe//handle/USANPEDRO/14585>
34. Auris Quispe MDR, Rueda Tumay ER. “Clima organizacional y satisfacción laboral en el tecnólogo médico en terapia física y rehabilitación de un hospital de Lima-Perú, 2020”. *Repos Inst-Wien* [Internet]. 20 de octubre de 2021 [citado 7 de noviembre de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5386>
35. Cueva Santillan RM, Ponce Escalante ML. “Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018”. *Repos Inst – UNAC* [Internet]. 2019 [citado 6 de noviembre de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3581>
36. Canevaro Alva ME. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional en enfermería Hospital Regional Ica 2019. *Repos Académico USMP* [Internet]. 2022 [citado 26 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/11177>

37. Pedraza Melo NA, Pedraza Melo NA. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Rev Lasallista Investig* [Internet]. junio de 2018 [citado 3 de noviembre de 2022];15(1):90-101. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1794-44492018000100090&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-44492018000100090&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
38. Okoli IE. Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff: Experience from Selected Private Universities in Southeast Nigeria. *Int J Res Bus Stud Manag* [Internet]. 2018 [citado 3 de noviembre de 2022];5(12):36-48. Disponible en: <http://eprints.gouni.edu.ng/1280/>
39. Sohrabian A, Modaresi S, Yousefi F. The Relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction among Occupied Nurses in Psychiatric Hospitals of Qods, Tohid and Besat. *Shenakht J Psychol Psychiatry* [Internet]. 10 de enero de 2018 [citado 3 de noviembre de 2022];4(4):34-43. Disponible en: <http://shenakht.muk.ac.ir/article-1-398-en.html>
40. Berberoglu A. Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Serv Res*. 1 de junio de 2018;18.
41. 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. *SCIÉENDO* [Internet]. 27 de septiembre de 2018 [citado 6 de noviembre de 2022];21(3):369-74. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>
42. Olivera K. Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de Enfermería del Hospital Antonio Lorena Cusco 2018. 2022 [citado 29 de agosto de 2023]; Disponible en: <https://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6816>
43. Elgegren U. Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Av En Psicol* [Internet]. 15 de junio de 2015 [citado 29 de octubre de 2022];23(1):87-102. Disponible en: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/avancesenpsicologia/article/view/174>
44. Serrano Orellana BJ, Alexandra Portalanza C. Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional. *Suma Negocios* [Internet]. 1 de noviembre de 2014

[citado 29 de octubre de 2022];5(11):117-25. Disponible en:  
<https://www.elsevier.es/es-revista-suma-negocios-208-articulo-influencia-del-liderazgo-sobre-el-S2215910X14700266>

45. Pujol-Cols LJ, Dabos GE. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estud Gerenciales* [Internet]. 2018 [citado 8 de noviembre de 2022];34(146):3-18. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21255535002>

46. Sonia Palma Carrillo [Internet]. [citado 8 de noviembre de 2022]. Material Psicométrico (lectura). Disponible en: <https://www.soniapalmacarrillo.com/about-3>

## ANEXOS

### 1. Instrumento de recolección de datos

#### CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

El siguiente cuestionario tiene como objetivo realizar el estudio del clima organizacional.

Tenga en cuenta que su opinión, servirá y permitirá mejorar la gestión de su organización de salud.

Antes de responder, considerar lo siguiente:

- A. El cuestionario es anónimo y confidencial.
- B. Es importante responder de manera franca y honesta.
- C. Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente en su organización, puede pensar en los últimos 3 meses de trabajo.
- D. Llenar el cuestionario con bolígrafo.
- E. Tener en cuenta que se tiene una sola opción para llenar por cada uno de los enunciados.
- F. Asegúrese de responder todos los enunciados.
- G. Responder posicionándose en alguna de las opciones que se presentan, encerrando con un círculo o marcando con un aspa, el número de la escala que mejor describa su situación.
- H. La información será recogida y analizada por el equipo técnico de clima organizacional de su organización.

1. Nombre de la organización de salud: .....
2. Tipo de la organización de salud: .....
3. Sexo: (1) femenino (2) masculino
4. Profesión:
5. Condición: (1) nombrado (2) contratado
6. Tiempo trabajando en la institución:
7. Tiempo trabajando en el puesto actual:

1: NUNCA, 2: A VECES, 3: FRECUENTEMENTE, 4: SIEMPRE

ITEMS	NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE
1. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
2. No me río de bromas.	1	2	3	4
3. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
4. La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
5. Mis compañeros de trabajo forman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
6. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
7. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
8. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
9. Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
10. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	1	2	3	4
11. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
12. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
13. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
14. En mi organización participo en la toma de decisiones.	1	2	3	4
15. Estoy sonriente.	1	2	3	4

16.Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
17.Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
18.La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
19.Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi institución.	1	2	3	4
20.Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
21.Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mi trabajo.	1	2	3	4
22.Cometo errores.	1	2	3	4
23.Estoy comprometido con mi organización de salud.	1	2	3	4
24.Las otras áreas o servicios me ayudan cuando yo los necesito.	1	2	3	4
25.En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	1	2	3	4
26.Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
27.Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
28.Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño.	1	2	3	4
29. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
30.Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
31.Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
32.He mentido.	1	2	3	4
33.Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
34.Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

Los enunciados: 26, 24, 33, 1, 8, 23, 31 y 20 evalúan la cultura organizacional.

Los enunciados: 3, 14, 27, 6, 13, 10, 29, 30 y 34 evalúan el diseño organizacional.

Los enunciados: 4, 5, 12, 17, 7, 19, 21, 11, 16, 25, 18 evalúan el potencial humano.

Los enunciados: 2, 9, 15, 22, 28, 32 corresponden a la escala de la mentira.

Muchas gracias, apreciamos su colaboración.

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN  
LABORAL – ESCALA SATISFACCION EN EL TRABAJO  
DE SONIA PALMA CARRILLO**

**Nombre del encuestador:**

**Establecimiento de salud:**

**Fecha:**                      **hora de inicio:**                      **hora final:**

Estimado usuario(a) estamos interesados en conocer su opinión y sugerencias sobre la calidad de la atención que recibió en el servicio de hospitalización del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

1. Edad del encuestado en años:
2. Estado Civil: soltero (1), casado (2), viudo (3), divorciado (4), conviviente (5)
3. Sexo: masculino (1), femenino (2)
4. Situación laboral: Estable (1), Contratado (2), Locador de servicios (3)
5. Tiempo de servicio:

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, le presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

Total, Acuerdo: TA (1), De Acuerdo: A (2), Indeciso: I (3), En Desacuerdo: D (4), Total Desacuerdo: TD (5)

	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 es 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 permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe 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 de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia 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 la calidad del trabajo					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo 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 comodidades para un buen desempeño de las 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.					
36. Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## 2. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO DE INFORMADO

El propósito del presente documento es proveer a los participantes en esta investigación, una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por el Dr. Edson Albert Apari Cueva, Cirujano Pediatra. Los objetivos de este estudio son: Evaluar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren en el 2022. Si accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas a través de una encuesta. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo.

Su participación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritos los cuestionarios, éstos se destruirán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede negarse a participar o retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo(a) perjudique en ninguna forma. Si algunas de las preguntas le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por el..... He sido informado (a) de que los objetivos de este estudio son:

.....  
.....  
.....

Me han indicado también que tendré que responder un cuestionario.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha (en letras de imprenta)

Nombre del Investigador

Firma del Investigador

Fecha (en letras de imprenta)