

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

UNIDAD DE POSGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL
PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN ESSALUD AYACUCHO 2021**

TESIS

PARA OPTAR

**EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE
SALUD**

PRESENTADA POR

SARA ELVIRA SEBASTIÁN DAMACIO

ASESOR

JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO

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
PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN ESSALUD AYACUCHO 2021**

TESIS

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

**PRESENTADA POR
SARA ELVIRA SEBASTIÁN DAMACIO**

**ASESOR
MGTR. JULIO SEGUNDO ACOSTA POLO**

LIMA, PERÚ

2023

JURADO

Presidente: Tamara Jorquiera Johnson, doctora en Medicina

Miembro: Ricardo Alberto Aliaga Gastelumendi, doctor en Administración con mención en Administración Estratégica

Miembro: Raúl De Lama Morán, maestro en Psicología Clínica

A mis padres y hermanos, por ser la motivación constante para alcanzar mis metas personales y profesionales desde siempre

A Jesús, mi compañero de vida, por ser el apoyo incondicional e ideal en este proceso y en cada proyecto que compartimos

A Catalina, en cuyos ojos redescubro la felicidad cada día de mi vida

AGRADECIMIENTOS

Al Julio Segundo Acosta Polo, magíster en Economía con mención en Políticas Económicas, por su asesoría integral y permanente atención en el desarrollo de esta investigación.

ÍNDICE

	Págs.
Portada	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	30
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	51
FUENTES DE INFORMACIÓN	52
ANEXOS	

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del primer nivel de atención en EsSalud Ayacucho durante el año 2021. Es un estudio observacional, analítico, transversal y prospectivo. La muestra probabilística estuvo conformada por 66 trabajadores y administrativos de los diferentes centros de salud, a quienes se les aplicaron los instrumentos Test Escala de Clima Laboral CL-SPC y Test Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborados por Sonia Palma Carrillo. Se empleó la prueba estadística correlacional de Spearman, con un margen de error del 5%. Se encontró que las variables presentan relación estadística, directa y moderada ($p < 0,05$; $\rho = 0,602$). El ambiente laboral fue calificado como bueno por 75.4 % de trabajadores. Respecto a la satisfacción laboral, 56.9% refirieron sentirse muy satisfechos. Además, las dimensiones: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales mostraron una relación estadísticamente significativa con la segunda variable. Este estudio concluye que el clima organizacional tiene una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores del primer nivel de atención de EsSalud Ayacucho durante el año 2021.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción Laboral, Primer Nivel de Atención, Trabajadores

ABSTRACT

The main objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of first-level care workers in EsSalud Ayacucho during the year 2021. It is an observational, analytical, cross-sectional and prospective study. The probabilistic sample was made up of 66 workers and administrators from the different health centers, to whom the CL-SPC Work Climate Scale Test and SL-SPC Work Satisfaction Scale Test instruments developed by Sonia Palma Carrillo were applied. Spearman's correlational statistical test was used, with a margin of error of 5%. It was found that the variables present a direct and moderate statistical relationship ($p < 0.05$; $\rho = 0.602$). The work environment was rated as good by 75.4% of workers. Regarding job satisfaction, 56.9% reported feeling very satisfied. Furthermore, the dimensions: Personal Achievement, Work Involvement, Supervision, Communication and Working Conditions showed a statistically significant relationship with the second variable. This study concludes that the organizational climate has a statistically significant relationship with job satisfaction in workers at the first level of care at EsSalud Ayacucho during the year 2021.

Keywords: Organizational climate, Job Satisfaction, First Level of Attention, Workers

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN ESSALUD AYACUCHO 2021

AUTOR

SARA ELVIRA SEBASTIÁN DAMACIO

RECuento DE PALABRAS

19250 Words

RECuento DE CARACTERES

113067 Characters

RECuento DE PÁGINAS

76 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

467.7KB

FECHA DE ENTREGA

May 6, 2024 10:43 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

May 6, 2024 10:44 AM GMT-5

● **12% de similitud general**

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

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

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

INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la situación problemática

Un clima organizacional favorable propicia una mejora en el rendimiento laboral y favorece el desempeño del personal de toda institución en los diferentes sectores de salud (1). Lamentablemente, el sector es vulnerable a múltiples variables como sobredemanda de atenciones, trabajo bajo presión, escasez de recurso humano, falta de comunicación en el equipo (2,3), entre otras, que perturban el ámbito laboral gradualmente y perjudican el adecuado servicio que se pretende brindar a la población objetivo.

Es de conocimiento global que el primer nivel o nivel primario de atención constituye la base estructural en la pirámide multinivel del sector, así como también representa el primer contacto con el sistema de salud para todos los ciudadanos. Su buen funcionamiento garantiza la provisión de atenciones competentes en una población determinada (3). Dada su importancia como núcleo del sistema (4), es fundamental preservar un excelente clima organizacional en el que se desempeña el personal a cargo, quienes representan el motor funcional y son una pieza fundamental en el logro de metas institucionales en el área preventiva, promocional y asistencial a nivel nacional.

En el ámbito mundial, a través de los objetivos de desarrollo sostenible, se ha planteado firmemente el empoderamiento del recurso humano sanitario, reconociéndose como un componente estratégico clave para garantizar servicios de calidad (2). No obstante, la evidencia señala que el clima laboral se ha deteriorado debido a la excesiva burocracia en el proceso asistencial y la sobrecarga de pacientes. Esta situación, en países como España, ha generado una sensación de agotamiento laboral y distanciamiento entre el profesional, que constantemente se encuentra sometido a elevados niveles de estrés, y el gestor sanitario (5) frente a la escasez de medidas que reviertan esta situación.

A nivel regional, se ha evidenciado que las deficiencias respecto al clima laboral generan trabajadores y profesionales insatisfechos en su centro de trabajo y su desempeño día a día lo cual, a su vez, produce repetidas situaciones de movilidad e incremento de la rotación que, lamentablemente, se refleja en la disminución de

calidad de servicio que se debería brindar a los ciudadanos y/o pacientes (6,7). En países como Chile (7) y México (1) se describe un clima laboral medianamente aceptado en instituciones sanitarias estatales, considerando que factores como la presión en el trabajo y la falta de equidad y reconocimiento son los que se perciben como “menos valoradas” (8). Se reconoce la importancia de preservar un buen ambiente de trabajo por su resultado directo sobre productividad laboral (9) y la interacción entre los propios profesionales, sus funciones y la adecuada disposición al servicio que se otorga al ciudadano. Las repercusiones para la población que acude a los establecimientos se refleja en el insuficiente tiempo que se asigna a cada paciente, generando inconformidad y fastidio por la indebida aceleración con que se realiza finalmente un procedimiento que debería tomar el tiempo que está establecido en las guías y protocolos a nivel nacional y en el mundo (8,10). Incluso, existe evidencia reciente que señala que los climas laborales excesivamente cohesionados pueden llegar a ser percibidos como invasivos para el personal (8), y podría ser contraproducente en la relación interna, desestabilizando internamente al equipo. Warr (11) explica que la cohesión en exceso repercute negativamente sobre la percepción de felicidad a nivel laboral debido a que, para muchos trabajadores, el contacto excesivo en situaciones de alta densidad o falta de control personal, como sucede en las labores cotidianas del personal del sector salud en nuestro país, podría impedir el desarrollo regular de actividades debido a la alta demanda de los demás.

En el ámbito nacional, nuestro fragmentado sistema y la falta de gestión idónea en el sector responde con medidas poco eficientes (2) a las necesidades sanitarias urgentes en la comunidad. La distribución de personal idóneo para el primer nivel continúa siendo un desafío para alcanzar el medio laboral ideal que responda de manera óptima a la demanda creciente en los centros poblados más vulnerables. Una encuesta multisectorial realizada en el país, que incluyó a trabajadores de este sector, reflejó que 86 % tendría intenciones de retirarse de su institución debido a esta situación (12) que refleja disconformidad y baja motivación al desempeñar sus funciones. Además, se ha descrito que la poca satisfacción respecto al ambiente de trabajo -siendo este considerado una pieza indispensable en los criterios de decisión - influye en la decisión de los profesionales médicos de rechazar el trabajo en el primer nivel (13). Ciudades como Chiclayo (14) y Huaraz (15) evidencian que el entorno de trabajo que predomina en sus respectivas instituciones laborales es considerado

medianamente satisfactorio y, considerando las limitaciones económicas en los establecimientos sanitarios, manifiestan que se podría mejorar con una estrategia organizacional y una adecuada gestión a futuro.

En la región Ayacucho, un estudio realizado en la Dirección Regional de Salud (Diresa) evidenció que predomina un ambiente de trabajo estresante y controlador en gran parte, ya que se manifiesta la presión constante por el cumplimiento de metas institucionales, además de percibirse el control excesivo en la organización y disconformidad y desconfianza respecto a las constantes rotaciones de personal (16). Sumado a ello, en investigaciones recientes se reportó que el entorno de trabajo descrito en los centros asistenciales que conforman la Red Centro Ayacucho es percibido como regular mayoritariamente, con una sensación de desmotivación inspiracional en el 36.7 % de los trabajadores (17). Sucede lo mismo en el primer nivel, donde se reporta un ambiente organizacional poco favorable para el 70 % del personal en un centro hospitalario (18). Sin embargo, se considera que, respecto al potencial humano, diseño y cultura organizacional (19) existe oportunidad de mejora a futuro.

Así pues, considerando el alto porcentaje de intención de fuga de profesionales de los primeros niveles de atención (12) y los antecedentes negativos reportados en los centros asistenciales pertenecientes a la Red Centro Ayacucho del Ministerio de Salud (16) (17), se evidenció la urgencia de conocer la percepción de empleados de EsSalud en la región Ayacucho, tanto en relación con el clima de trabajo como al grado de satisfacción laboral, debido a que han sido catalogadas como parte de las causas principales que motivan a los trabajadores a considerar su renuncia (12) (13). Esta problemática podría agravar la carencia actual de profesionales del sector salud en la región que, según reportes recientes, está conformada por 8.5 médicos, 19.1 enfermeros y 12 obstetras por cada diez mil habitantes (20), situación que no cumple los estándares planteados por la Organización Mundial de la Salud que recomienda 23 médicos, enfermeros y obstetras por cada 10 mil habitantes como mínimo (21). El insuficiente recurso humano asignado, 77 trabajadores de salud (22), no permitiría la atención mínimamente eficiente a los asegurados del primer nivel, conformada por 81 026 pobladores (23) que demandan que esta sea oportuna y de calidad como un derecho constitucional. Como consecuencia de la incapacidad resolutoria, los ciudadanos y comunidad en general se verán obligados a exigir atención en el

máximo nivel de la Red Asistencial, lo que ocasionará saturación y colapso de las unidades prestadoras de servicios de salud a futuro.

1.2 Problema de investigación

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el primer nivel de atención EsSalud Ayacucho durante el año 2021.

Objetivos específicos

Identificar el clima organizacional en el primer nivel de atención EsSalud Ayacucho durante el año 2021.

Identificar la satisfacción laboral en el primer nivel de atención EsSalud Ayacucho durante el año 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Importancia

La importancia de esta investigación estuvo enfocada en el beneficio directo para los 77 trabajadores de los distintos Centros de Atención Primaria de la Red Ayacucho-EsSalud, (22), con la presentación de los resultados y conclusiones finales de este estudio. A su vez, será beneficioso para todo el personal administrativo y de salud que labora en los Centros Asistencial del Primer Nivel de EsSalud a nivel nacional quienes, como motor funcional del sistema general de salud, representan una pieza clave en el engranaje del sector asistencial sanitario. Por ello, al identificarse la percepción de cada uno, comentarios y opinión global que manifiesten en relación al clima de trabajo que perciben en su rutina diaria, al igual que expresar con veracidad cuán satisfechos se sienten al respecto, se pueden plantear estrategias organizacionales en aspectos clave que involucran directamente a la institución, como reconocimiento de logros, flexibilidad para

alcanzar conciliación frente a conflictos, entre otros. Estas acciones favorecerán el rendimiento, la productividad y los indicadores de gestión de los centros de primer nivel y, al ser incluidas en las políticas sanitarias, repercutirán positivamente sobre el ambiente de trabajo de los profesionales y colaboradores que pertenecen al sector a nivel nacional. Dichas políticas sanitarias deberían incluir la implementación de Programas de Mejora Continua del Entorno de trabajo para los trabajadores de EsSalud que involucren las necesidades de los colaboradores revalorizándolos como socios estratégicos de la organización, con parámetros básicos como políticas de conciliación laboral, desarrollo de programas asistenciales para los trabajadores, fomento de actividades de ocio dentro del programa, entre otros. De esta manera, se generaría mayor satisfacción en la rutina laboral en la organización y directamente en los equipos de trabajo, elevando la productividad global y generando valor agregado a EsSalud como institución (24) (25).

Un ambiente laboral idóneo motiva el eficiente desempeño de funciones del personal de salud y optimiza la comunicación y cooperación mutua en el equipo, mejorando y repotenciando la capacidad de respuesta frente a situaciones críticas y emergencias que se puedan presentar, y contribuyen favorablemente con el logro de metas relacionadas a indicadores de gestión en salud a corto, mediano y largo plazo en la institución.

Asimismo, la evidencia recogida y publicada resulta muy importante para identificar los aspectos que requieren estrategias correctivas a corto plazo y políticas de mejora continua a mediano y largo plazo, que contribuyan a generar la sensación satisfactoria real y sostenida que todo empleado debería tener en su centro de trabajo. A su vez, se forja mayor satisfacción a nivel individual, y se favorece el compromiso y motivación con sus funciones laborales, incrementando la productividad general y perfeccionando la atención y el servicio, en busca de la excelencia como institución.

Esta investigación permitió indagar en dimensiones como realización personal, condiciones laborales, involucramiento laboral y supervisión en su ámbito para el análisis del clima laboral que perciben continuamente, y la satisfacción que les genera trabajar en medio de ese ambiente. Es importante establecer acciones

estratégicas oportunas y precisas que repercutan positivamente hacia la actitud del profesional durante el proceso de atención a la población asignada. La atención de calidad y con calidez que se brinde a los asegurados en los Centros de Atención Primaria fortalecerá el vínculo con el profesional que los atiende. Esto permitirá que la población responda con satisfacción, agrado y respaldo a la institución por los adecuados servicios que se les brinda de manera integral, y deposite su confianza en las estrategias y actividades, tanto preventivas al igual que las promocionales, que se realizan permanentemente como parte de la Atención Primaria. A largo plazo, el fortalecimiento de vínculo positivo entre esta institución y el asegurado potenciará los indicadores de productividad y gestión en la región Ayacucho en EsSalud.

En la actualidad, se han realizado investigaciones similares en el sector salud de instituciones que pertenecen al Ministerio de Salud (MINSA) en la región Ayacucho; sin embargo, no había evidencia reciente de una investigación similar en el primer nivel de atención de EsSalud. Considerando el manejo asistencial distinto y complejo para establecimientos de Minsa y EsSalud por múltiples factores, como demanda de atención, prejuicios sobre la institución, entre otros (26), los trabajadores de esta institución están sometidos a estos determinantes que podrían afectar su desempeño, por ello resulta necesario dar a conocer la percepción de los trabajadores respecto al Clima Laboral en el que se desempeñan y la Satisfacción laboral que les genera trabajar en una institución compleja como EsSalud. Por lo tanto, esta investigación sirve como precedente para la institución y es una referencia necesaria para elaborar programas de motivación y comunicación interpersonal que promuevan un ambiente organizacional favorable. De igual manera, podrán ser replicados en otras regiones a nivel nacional para mejorar el rendimiento y productividad en el sector salud en conjunto como país.

1.4.2 Viabilidad de la investigación

El desarrollo de esta investigación se respaldó en fuentes de información y material bibliográfico disponible para contrastar y discutir los resultados encontrados. Asimismo, el estudio se llevó a cabo en el Primer Nivel de Atención de EsSalud de Ayacucho, cuyo personal de salud se manifestó con predisposición

a participar del estudio, así como también se contó con el respaldo de la Dirección de los establecimientos para el desarrollo del mismo. Con la ejecución de este estudio no se ocasionó daño a ningún participante o comunidad. La aplicación de la herramienta asignada para este estudio tomó un tiempo breve de 15 minutos para los participantes, evitando así interrumpir de manera prolongada sus labores. Adicionalmente, el presente estudio fue autofinanciado en su totalidad.

1.5 Limitaciones del estudio

Las limitaciones se evidenciaron en la recopilación general de la información al aplicar el instrumento de evaluación debido a la coyuntura de pandemia por SARS Cov- 2. Debido a las medidas de bioseguridad y los protocolos de acceso a los establecimientos, se generaron dificultades para entrevistar al personal de salud que se encuentra en horario de trabajo. Para ello, se planteó a la dirección de cada establecimiento realizar la aplicación del instrumento fuera del horario, con el consentimiento de los trabajadores. Asimismo, se propuso una modalidad virtual para su aplicación, a fin de evitar el contacto que ponga en riesgo la salud tanto del entrevistado como del entrevistador. Se presentó además limitación para acceder a la lista completa de la población objetivo compuesta por el personal de salud y administrativo como parte del proceso de muestreo aleatorizado debido a que se contactó a cada Centro Asistencial de EsSalud de manera independiente y el tiempo de respuesta varió en cada uno, prolongando así la aplicación de los instrumentos de estudio.

Los resultados de la presente investigación se limitan a la población objeto de estudio que estuvo conformada por los trabajadores de salud y administrativos de los Centros de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red Asistencial Ayacucho EsSalud, por lo que no pueden realizarse inferencias fuera de los resultados encontrados.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Nutsugah G (27), en 2021, publicó una investigación cuantitativa, descriptiva de diseño correlacional con el objetivo de evaluar la relación entre el ambiente de trabajo y satisfacción en relación al mismo, en el Hospital Gubernamental de Nsawam. Para ello se aplicó un cuestionario semiestructurado para recopilar los datos de 200 enfermeros y se procesó mediante el programa SPSS v.26. Se encontró que existe una relación estadísticamente fuerte y positiva entre las variables principales de la investigación, de acuerdo al Coeficiente de Correlación de Pearson ($r=0.596$, $p<0.001$). El autor, además, considera que la mejora continua del clima laboral en establecimientos de salud repercutirá así favorablemente en la satisfacción del personal de salud que desempeña sus labores, así como la atención general que se brinda.

Rinawati, Girsang E, Nasution A (28), en 2020, desarrollaron una investigación cuantitativa con enfoque descriptivo – analítico con el objetivo de analizar la relación entre las variables entorno de trabajo y la satisfacción del personal médico del Hospital Universitario Royal Prima en Singapur. Se aplicó un cuestionario validado a 56 profesionales médicos, y se realizó un análisis univariado y bivariado con el coeficiente de correlación de Pearson, encontrándose que las dimensiones estructura organizacional, estándares organizacionales, responsabilidades, recompensas, apoyo y compromiso de la variable clima organizacional se relacionaron con la percepción de satisfacción ($p<0,005$). La dimensión que presentó relación más dominante respecto a esta variable fue la apreciación (0.759). Los autores concluyen que es posible mejorar el clima laboral que favorezca la sensación de bienestar del personal médico mediante el refuerzo de la confianza mutua, brindando compensaciones por desempeño y fortaleciendo el trabajo en equipo.

Risco J (29), en 2020, elaboró un estudio descriptivo correlacional con el propósito de determinar la relación entre el clima de trabajo y el nivel de complacencia en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”. La investigación se aplicó mediante las escalas elaboradas por Sonia Palma Carrillo para medir ambas variables (Alfa de Cronbach $>0,750$) a 104 trabajadores de dicha institución. Se

encontró que el clima organizacional es percibido como regular por 76% de participantes, mientras que 69.2% refieren sentirse satisfechos en su labor en dicho establecimiento. Al aplicar la prueba de correlación de Spearman se encontró una correlación significativa ($p < 0,001$) entre las variables principales. El autor afirma que es necesario promover el desarrollo del clima laboral acorde con las necesidades del personal, que involucren procesos de apoyo a la realización personal y nuevas metodologías e involucramiento laboral.

Baek J et al. (30), en 2020, publicaron un estudio transversal para encontrar la asociación entre el ambiente laboral del área de enfermería y el grado de satisfacción por compasión en su labor asistencial, considerando ambas variables como factores relevantes para prevenir el agotamiento y la rotación del personal. Se encontró que las dimensiones de provisión de recursos y personal, así como las relaciones interpersonales en el equipo de salud se asociaron significativamente a la percepción de satisfacción por compasión en los profesionales de enfermería. Se desprende del estudio que la percepción de un inconsistente clima organizacional puede relacionarse negativamente a la satisfacción por compasión.

Chiang M y Rebolledo R (31), en 2020, presentaron una investigación con el propósito de analizar el comportamiento de los trabajadores de acuerdo con satisfacción laboral y otras variables en un Hospital Público. Los resultados evidenciaron que la variable autoeficacia está relacionada positiva y estadísticamente a la satisfacción laboral. Asimismo, se refleja el incremento en la satisfacción aumentará la percepción de autoeficacia del personal, y repercutirá positivamente en el servicio que se brinda a los pacientes y en las metas propuestas por la institución.

Del Ángel E et al. (32), en 2020, en su estudio transversal, analítico, de correlación buscaron analizar la asociación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Unidad de Medicina Familiar del Instituto Mexicano del Seguro Social. Se encontró que existe la correlación entre las variables en mención es moderada. El clima laboral es percibido mayoritariamente como “por mejorar”. No obstante, los participantes mostraron satisfacción en algunas dimensiones.

Holguin Y y Contreras C (33), en 2020, desarrollaron una investigación cuantitativa, analítica y transversal, con el propósito de describir la satisfacción con el trabajo en el Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente en Villa María de Triunfo. Se encontró que

existía mayor satisfacción en el personal con contrato reciente, a diferencia de los que llevan más de 4 años. Asimismo, los grupos ocupacionales mostraron diferencias estadísticamente significativas: satisfacción en el 83.3% en los médicos, comparado con 38.5 % de las enfermeras y 20 % de otros profesionales. En conclusión, el personal refleja satisfacción moderada en dicha institución.

Fernández M y Alcántara E (34), en 2020, buscaron determinar el grado de complacencia en enfermeros serumistas en Chiclayo. Los autores emplearon la escala Likert para la investigación. Se encontró que 78.4 % de los trabajadores se sienten regularmente satisfechos. En relación a las dimensiones de condición física, condición psicológica y condición social, la satisfacción fue percibida como regular, regular y buena respectivamente. Los autores concluyen, en base a la percepción de bienestar laboral regular de los serumistas, es necesario orientar acciones de mejora en este aspecto considerando el recurso humano valioso que representan para las instituciones de salud.

Herrera G y Manrique F (35), en 2019, presentaron su estudio descriptivo de tipo que evaluó la sensación de bienestar relacionado a la calidad de atención de los licenciados de enfermería en Colombia. Para ello, se empleó el cuestionario Font de 24 ítems, dando como resultado que los trabajadores de Atención Primaria muestran medias estadísticamente significativas en las relaciones de los miembros del equipo. Mientras que el personal de UCI refleja mayor satisfacción en su ámbito de labor y con la competencia profesional. Se describe la monotonía laboral como un factor de riesgo para el sector de Atención Primaria.

Pizarro J et al. (36), en 2019, divulgaron una investigación que determinó la relación entre la motivación laboral, percepción de satisfacción desde la psicología organizacional positiva en Centro de Salud Primaria de Iquique. Se encontró que existe una relación significativamente directa, precisando incluso una alta prevalencia de factores positivos. El estudio concluye que las variables asociadas influyen directamente en la organización, generando sensación de satisfacción y motivación entre sus miembros y el ámbito laboral.

Mendoza R y Moyano E (37), en 2019, evaluaron en su estudio el impacto que tendría el clima laboral y la satisfacción con el trabajo en la satisfacción vital de trabajadores sanitarios en Chile. Conforme se incrementa la edad de los trabajadores, de acuerdo

al estudio, su satisfacción vital es influenciada por el ambiente laboral y cuán satisfechos se sienten respecto a la institución donde laboran. Asimismo, se recomienda establecer condiciones laborales que favorezcan y satisfagan las expectativas laborales dado que generaría un impacto progresivo sobre la condición de vida de sus empleados.

Adriazola F et al. (38), en 2019, publicaron un estudio cualicuantitativo, observacional, transversal y censal para medir el clima laboral en centros de Atención Primaria en Chile. Se reportó como resultado que las dimensiones mejor valoradas fueron la Autonomía y Profesionalismo; sin embargo, las dimensiones Equipos y Distribución de personas y material presentaron una valoración inferior a la media, posiblemente debido a la carencia de recurso humano, materiales e insumos requeridos. El estudio concluye que existe una percepción de desaprobación debido a déficit de recursos asignados, considerando el gran impacto que tiene sobre las prestaciones de salud.

Salgado J y Lería F (39), en 2019, una investigación empírica con estrategia asociativa comparativa, transversal para encontrar si Síndrome de Burnout, agrado laboral y calidad de vida profesional son variables en asociación, en Centros de Salud Familiar Municipal de Copiapó, en Chile. Agrado laboral y la calidad de vida profesional, como variables, mostraron una correlación significativa, percibidas como variables satisfactorias por el 10 % de participantes, y como moderadamente satisfactorias por el 88,8% restante. En cuanto a la evaluación de percepción de satisfacción en el trabajo, las cifras más significativas evidenciaron mayor significancia en Cansancio emocional y su relación con la satisfacción respecto a Inspección, Condición civil y Tiempo de servicio. Este estudio concluye que el análisis de las variables descritas promueve políticas permanentes de desarrollo de los colaboradores que finalmente contribuye al crecimiento personal y profesional de los mismos.

Araya M (40), en 2019, realizó un estudio analítico, correlacional y transversal para estudiar la satisfacción y ambiente laboral, como variables probablemente asociadas, en dos centros de atención primaria en Chile. Se recopilaron datos empleado las escalas preparadas por Meliá y Peiró, y Koys y Deccottis, ambos posteriormente adaptados. En el resultado: el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo fueron percibidos como medianamente aceptable para ambas variables. La relación

entre la satisfacción y la confianza con el ambiente de trabajo obtuvo la puntuación más alta; no obstante, no hubo relación entre los parámetros Presión en el trabajo con los parámetros de satisfacción laboral. El investigador reporta, como análisis concluyente, que existe asociación entre la percepción de un adecuado clima de trabajo y sensación de satisfacción con su trabajo.

Fernández D, Revilla M, Kolevic L, Cabrejos I, Muchaypiña I, Sayas I, et al. (41), en 2019, desarrollaron un estudio observacional y transversal con el objetivo de evaluar el ambiente de trabajo y la satisfacción en cuanto a la atención que reciben los pacientes en el Instituto Nacional de Salud del Niño en Lima. Para ello, se aplicó el instrumento la encuesta SERVQUAL, la cual fue modificada por el Ministerio de Salud para ser empleada en estudios cualitativos y cuantitativos. La calificación encontrada para la primera variable fue 76.3, siendo catalogada como “por mejorar”, dando mayor respaldo en cuanto a puntuación a Potencial Humano. Mientras que la satisfacción obtuvo una puntuación de 64.4 siendo percibida como satisfactoria a nivel global. La dimensión con menor satisfacción fue la capacidad de respuesta en la institución. El estudio aclara finalmente que las calificaciones globales encontradas para ambas variables de corresponden estadísticamente en la institución.

Duche A y Rivera G (42), en 2019, publicaron un estudio cuantitativo, transversal-correlacional con el objeto de evaluar si la sensación de bienestar en el trabajo guardaba relación significativa con la felicidad de trabajadores de un hospital EsSalud en Arequipa. Los autores aplicaron la escala de Palma para evaluar satisfacción y la escala de Felicidad de Alarcón, encontrando como resultado que trabajadores con contrato CAS sienten mayor disconformidad en cuanto a aspectos físicos de trabajo y materiales, relaciones interpersonales y la interacción con autoridades; por otra parte, las enfermeras nombradas se sienten disconformes en cuanto a beneficios de trabajo y compensaciones económicas, normativa de la administración, evolución personal y ejecución de tareas. En cuanto a la variable felicidad, las enfermeras nombradas presentaron mayor positividad, seguidas de las enfermeras CAS y finalmente las contratadas por suplencia quienes presentaron mayor disconformidad con esta variable. Asimismo, se encontró correlación directa entre factores como desarrollo personal con sentido positivo hacia la vida y alegría de vivir, al igual que con la interacción con la autoridad; no obstante, entre los parámetros beneficios de trabajo y compensaciones no se halló correlación directa con sentido positivo de la

vida y desarrollo personal, sino correlación inversa. Los investigadores concluyen que los trabajadores manifiestan baja satisfacción en cuanto a su trabajo, específicamente en la dimensión política administrativa y en el grupo de enfermeras nombradas.

Díaz F et al. (43), en 2019, realizaron un estudio transversal, correlacional, no experimental para comprobar la asociación entre las variables estrés y clima organizacional en trabajadores de un Hospital en Chiclayo. Para dicho estudio aplicaron un instrumento tipo Cuestionario con 11 dimensiones y 55 ítems en Escala de Likert. Se encontró que los trabajadores manifiestan una sensación de estrés moderado mayoritariamente, mientras que la percepción del ambiente de trabajo se considera regular. Respecto a las variables, estas se relacionan de manera inversa, media y significativa. Esta investigación concluye que un ambiente laboral mejorado generaría un nivel menor de estrés laboral en el personal de dicho hospital.

Castillo E et al. (44), en 2019, divulgaron un estudio descriptivo, transversal con el objetivo de determinar la relación entre liderazgo y el ambiente laboral del personal de salud en una microred en Huaraz. Se utilizó el Cuestionario MLQ y un instrumento tipo Inventario validados por los autores. Los resultados evidenciaron que 54,5 % de los trabajadores consideraron el liderazgo de subtipo transaccional fue alto y 55 % consideraron el liderazgo de subtipo transformacional fue bajo. El clima de trabajo es descrito como “por mejorar” por 68.2 % de los trabajadores, y se estableció una relación significativamente positiva en las principales variables en estudio. Se concluye que un mejor liderazgo generará una repercusión positiva en el ámbito laboral.

Sánchez I et al. (45), en 2018, evidenciaron en una investigación descriptiva y de tipo transversal la evaluación del entorno organizacional en los trabajadores de una clínica y sus respectivos módulos en Cuba. Se encontró que los colaboradores de la clínica valoraron satisfactoriamente las dimensiones reciprocidad y participación, contrario a lo encontrado en los módulos donde se reportó insatisfacción general. Además, se reportó que la dimensión motivación obtuvo el menor valor en cuanto a satisfacción, siendo la causa predominante de desmotivación la relacionada con los logros en la institución. El estudio concluye que en clínica Estomatológica y sus módulos en estudio predomina la insatisfacción.

Romaní S et al. (46), en 2018, desarrollaron un estudio descriptivo, correlacional de tipo aplicado para hallar la relación entre el trabajo en equipo y la satisfacción con su desempeño de trabajo en el Hospital de Ventanilla. Se empleó el Cuestionario tipo Escala de Likert validado. Los hallazgos evidenciaron que la percepción de trabajo en equipo fue de nivel medio, al igual que la percepción sobre satisfacción laboral. Se encontró una asociación que las variables se relacionan de manera asociativa y significativa, además existe significancia en la correlación en las subdimensiones de compromiso, coordinación, integración, equilibrio y concertación en la variable trabajo en equipo; mientras que los indicadores con mayor satisfacción fueron pertenencia, responsabilidad y organización.

Felipe G et al. (47), en 2018, realizaron una investigación de corte transversal, descriptiva-correlacional, no experimental para poder encontrar si existe correlación entre ambiente organizacional y la satisfacción como trabajadores en un Hospital en Trujillo. Se empleó un instrumento tipo Cuestionario desarrollado por Olivares para el análisis de ambas variables valorado según escala de Likert. La relación entre las variables obtuvo un valor de 0.801, con lo que se demuestra la relación significativa a nivel estadístico. Asimismo, respecto a dimensiones como Autonomía, Estructura, Relaciones Interpersonales, Identidad (Clima laboral) se corresponden estadísticamente con la otra variable principal. Los autores concluyen que, de mejorar el ambiente laboral en dicha institución, conllevaría a un incremento de la satisfacción de los colaboradores en el aspecto de trabajo específicamente.

Navarro R (48), en 2017, publicaron una investigación de modelo no experimental, transversal - correlacional con el objetivo de determinar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción en los trabajadores del Hospital Nacional Docente Madre Niño "San Bartolomé". Para ello aplicó el modelo cuestionario de Likert según el Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldman para evaluar el clima organizacional, y para medir la satisfacción laboral empleó el cuestionario de Sonia Palma Carrillo, instrumentos que fueron aplicados a 118 colaboradores. Se encontró que 55.9% percibieron un nivel medio respecto al clima organizacional, mientras que respecto a la variable satisfacción laboral 55.1% manifestaron un nivel alto al respecto. Al aplicarse el coeficiente de Rho de Spearman obtuvo una correlación significativa de 0.857. Finalmente el autor concluye que el buen clima laboral y la percepción positiva en cuanto a satisfacción laboral están

estadísticamente asociadas, lo que debería motivar a fortalecer las políticas administrativas para alcanzar exitosamente los objetivos planteados como institución.

Pedraza N (49), en 2017, desarrolló una investigación cuantitativa, transversal, no experimental y explicativa para lograr encontrar la relación estadística entre las variables entorno organizacional y la percepción de bienestar laboral en el ámbito nacional y particular en México. Se aplicó un cuestionario de tres secciones: datos sociodemográficos, Escala de Likert para medir el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores, validados previamente. Se encontró que las subvariables identidad, apoyo y ambiente de afecto del clima organizacional están asociados positivamente con el grado de satisfacción que sienten los trabajadores. Sugiere que las autoridades del equipo de gestión muestren mayor interés en el bienestar del recurso humano a su cargo para generar mayor satisfacción extrínseca e intrínsecamente.

Viscaya T et al. R (50), en 2017, son autores de un estudio basado en una revisión sistemática de publicaciones arbitradas que buscó analizar las variables comunicación intrínseca y ambiente laboral en el área de gestión de Instituciones de Salud, en Venezuela. El esquema empleado fue descriptivo, con la modalidad de revisión de autores. Se reportó como conclusión general que la predominancia de la eficacia en el proceso de comunicación sumado a un favorable clima organizacional determinará el éxito de la gestión en las instituciones sanitarias.

Mirás S et al. (51), en 2017, hicieron público un estudio descriptivo, transversal, retrospectivo, para lograr medir la satisfacción laboral de profesionales de la salud que solicitaron ser evaluados en un ámbito de desempeño en un Hospital de la comunidad de Castilla y León, España. Se empleó como instrumento la Escala desarrollada por Warr, Cook y Wall. Su aplicación permitió conocer que los trabajadores se sienten moderadamente satisfechos en su mayoría. En la escala Intrínseca, se encontró que 52.7 % se sienten moderadamente satisfechos, a diferencia de la escala Extrínseca que refleja un 40 % de satisfacción. El estudio concluye que la satisfacción en general se percibe como moderada en la institución de salud, siendo las categorías profesionales de técnico de enfermería y enfermería las que reportan mayor satisfacción.

León L (52), en 2017, desarrolló una investigación descriptiva, correlacional no experimental con la intención fundamental de evaluar la relación entre variables como: Clima organizacional y estrés en el trabajo en instituciones sanitarias binacionales en el sector público. Se empleó un instrumento de tipo Cuestionario validado por la investigadora, y se aplicó a empleados de la Institución de salud colombiana y un Centro Ambulatorio de Venezuela. Se encontró que 69,4 % de los participantes aprueban el clima a nivel organizacional en sus instituciones. Además, se demostró la existencia de la relación estadísticamente significativa y positiva entre las principales variables. Se concluye que la mejora de la variable principal conllevará a un leve incremento del estrés laboral en las instituciones mencionadas.

Marin H, Placencia M (53), en 2017, divulgaron una investigación descriptiva, observacional, transversal de tipo relacional con la intención de establecer la relación existente entre la motivación con el trabajo y la satisfacción asociada del personal de salud de un centro privado en Lima. Para su realización emplearon un instrumento que contenía la sección de Datos Generales, Cuestionario de Frederick Herzberg para evaluar la motivación laboral y Cuestionario Font Roja para analizar la satisfacción laboral. Los resultados mostraron que gran parte del grupo de colaboradores (49.3%) se sienten motivados en un nivel intermedio en las dimensiones de factores higiénicos (46.3 %) y factores motivacionales (57.4 %). Respecto a la sensación de satisfacción asociada al trabajo, los trabajadores evidenciaron que se sienten medianamente satisfechos (56.6%), siendo la dimensión de relación personal la que tiene un mayor promedio. Se pudo dilucidar la correlación positiva existente de las dos variables principales, aunque de baja intensidad. Los autores concluyen que una mejor motivación en el centro de labor logrará que los empleados se sientan plena satisfacción.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Clima organizacional

Existen múltiples acepciones propuestas para dar un concepto unificado respecto al Clima Organizacional, como la descrita por Toro en 2010, quien la define como el conjunto de percepciones producto de la realidad del trabajo diario y que es compartida por los integrantes de la organización (54). Es definido como la percepción del profesional de salud respecto a su ambiente de trabajo (47). Es la noción producto

de la formación del personal en la institución es aspectos como el liderazgo, motivación, retribución, entre otros, y la influencia de estos en el desempeño y conducta adoptada por los trabajadores en la institución (50). Palma, en 2004, lo define como la percepción del trabajador respecto a su ambiente laboral y en función de aspectos asociados a ella, tales como la posibilidad de realización personal, involucramiento con las labores asignadas, supervisión que se le realiza a su desempeño, accesibilidad a la información relacionada al trabajo que realiza en coordinación con el equipo de trabajo, y condiciones laborales que se involucran con su desempeño laboral (55). Es esta última definición la que se ha tomado como modelo teórico base, al igual que las dimensiones que forman parte de este concepto, para el desarrollo de la presente investigación. Muchas definiciones coinciden en que es el manifiesto de los propios trabajadores respecto a las condiciones de trabajo y la descripción personal que expresan sobre el ambiente en el cual laboran, y que repercuten directamente en el desempeño de sus funciones dentro de una determinada organización, diferenciándose de otras (56). Involucra aspectos intrínsecos de la organización como las políticas, liderazgo, conflicto, sistema de recompensas y sanciones, supervisión, entre otras (57), con cierta permanencia en el tiempo a pesar de los cambios coyunturales que pudieran presentarse (58).

Para una mejor descripción, se han planteado tres enfoques de definición: enfoque objetivo, enfoque subjetivo, enfoque integrador. Desde el enfoque objetivo o estructural, se entiende como las características de la organización que son tangibles y que es exterior a los individuos expuestos que únicamente lo perciben y reproducen sin modificación, de manera similar como grupo humano. En el enfoque subjetivo o perceptual, se entiende que el clima organizacional depende directamente del estado de ánimo del recurso humano, quien lo describe de manera personal e individual, por lo que sería muy particular, modificable e impreciso. El enfoque integrador abarca ambos enfoques, ya que considera que el clima organizacional involucra tanto el aspecto físico y tangible de la organización como la percepción personal y características propias de los trabajadores, encontrándose en permanente interacción (59).

2.2.1.1 Tipo de clima organizacional

La clasificación de los distintos climas organizacionales permite distinguir las particularidades que se presentan en una determinada institución a fin de establecer planes de mejora que correspondan a la percepción del tipo de clima identificado (52, 60). Likert plantea los siguientes:

- a) **Autoritario:** La organización antepone las metas institucionales al bienestar de sus trabajadores, a quienes exige constantemente resultados y los critica por resultados desfavorables (60). Se subdivide en:
 - **Explotador:** Prima el temor en el clima organizacional, existe desconfianza hacia la capacidad de los trabajadores desestimando la comunicación entre subordinados y jefaturas, siendo estos últimos quienes participan y toman las decisiones en la organización (60). Ocasionalmente, puede existir un ambiente de estabilidad aleatoria basada en la comunicación mediante instrucciones directas hacia los empleados (61)
 - **Paternalista:** No existe autonomía para los empleados, a pesar de que se da una relación de confianza vertical condescendiente (60). Las jefaturas toman las decisiones, y ocasionalmente consideran la opinión o percepción de los colaboradores subordinados a las mismas. Para ello, se han establecido sistemas de control y procesos de recompensas y castigos para motivar al personal. Se percibe un ambiente laboral estabilizado, a pesar de la manipulación de los trabajadores por sus necesidades sociales/económicas (60,61).

- b) **Participativo:** Prevalece la intención de fortalecer el vínculo, comunicación y cooperación a nivel personal entre los colaboradores, otorgándoles mayor protagonismo en la organización que, incluso, las metas institucionales planteadas y la productividad (61). Se subdivide en:
 - **Consultivo:** Existe confianza hacia los trabajadores, inclusive para otorgarles voz y voto, y participación activa cuando se requiera decidir respecto a una política significativa para la organización y delegando responsabilidades. Se percibe un ambiente laboral dinámico, que facilita la

interacción entre autoridades y trabajadores logrando una administración más funcional (60).

- Grupal: La confianza prevalece en la organización, con comunicación fluida y multidireccional cuando se requiere decidir de manera consensuada. El intercambio de opiniones y su validación respectiva con participación masiva de todos los colaboradores son factores determinantes para la motivación del personal. Existe alta motivación de los trabajadores por la integración y la responsabilidad compartida que se da entre empleados y empleadores. Se fortalece el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos planteados como organización (60).

2.2.1.2 Factores del clima organizacional

Los autores consideran aspectos fundamentales en la dirección de una organización, desde factores asociados a la institución, factores individuales de los trabajadores, e incluyendo la interacción entre ambos determinantes.

- Situacionales: Estos factores guardan relación con las particularidades y atributos representativos de la institución laboral, y estas, a su vez, las diferencian de otras en el mismo rubro y que tienen continuidad en el tiempo. Estas, como parte del contexto situacional y de estímulos que involucra institución laboral, son reflejadas en la imagen y posición que asumen los colaboradores respecto a su centro de trabajo (52, 62).
- Individuales: Está referido a las características del trabajador, siendo un atributo de este grupo humano como sujeto perceptor de la situación organizacional. En base a la apreciación personal e individual que tengan los colaboradores se estructura su comportamiento y actitud hacia la organización (52,62).
- Interacción situación/Persona: Es reflejo de la interacción representativa entre los factores previamente mencionados. Como resultado de esta interacción comunicativa e interpretación sobre el clima organizacional, se conforman subdivisiones del clima que agrupa las percepciones comunes que presenten los trabajadores dentro de una misma organización (52,62).

2.2.1.3 Dimensiones del clima organizacional

En toda institución, la representación del ambiente o clima de trabajo se realiza en base a dimensiones, de acuerdo con el instrumento que se emplee (62). Estas dimensiones son susceptibles de ser medidas (56). El propósito de caracterizar el clima organizacional es definirlo y operativizarlo con precisión para proponer y estructurar las modificaciones necesarias que beneficie al recurso humano y proyecte un incremento de la productividad en la organización (62). Pritchard y Karasick plantearon once dimensiones (56), que permiten comprender y analizar con precisión el ambiente laboral en cualquier centro laboral:

1. Autonomía: Está relacionado al grado de independencia y autodeterminación que asume cada trabajador para tomar decisiones con libertad plena y buscar soluciones a los problemas en la organización.
2. Conflicto, cooperación: Guarda relación con la contribución y apoyo mutuo que resalta entre los distintos trabajadores independientemente del nivel de subordinación entre sí en el correcto desempeño de sus actividades laborales, incluyendo el apoyo que brinda la institución.
3. Relaciones sociales: Percepción de la interacción social y vínculos de amistad que predomina entre los distintos colaboradores que laboran en una institución específica.
4. Estructura: Engloba los mandatos, régimen laboral y estatutos y protocolos de trabajo establecidos que rigen el correcto funcionamiento de actividades en la organización.
5. Remuneración: Se refiere al tipo de compensación que se otorga al colaborador por su trabajo en la organización.
6. Rendimiento: Relación proporcional entre la labor que desempeña el trabajador y la remuneración que recibe a cambio, acorde a las habilidades que demuestre.
7. Motivación: Está referido a los aspectos motivacionales que propicia la institución en los trabajadores para identificarse con sus objetivos y metas finales.
8. Estatus: Se refiere al rango jerárquico y las características y diferencias existentes entre los superiores y subordinados en la organización.

9. Flexibilidad e innovación: Guarda relación con la capacidad y voluntad de la institución para admitir cambios e innovación en los servicios que brinda.
10. Centralización de decisiones: Está referido a la capacidad de los superiores de delegar la responsabilidad de decidir entre las diferentes categorías laborales de la institución,
11. Apoyo: Se refiere al soporte que brinda la institución a sus colaboradores en lo que respecta a situaciones conflictivas o dificultades a nivel personal que involucren la labor que desempeñan o a la institución, o independientemente del ámbito laboral.

Palma, en 2004, plantea específicamente cinco factores o dimensiones que caracterizan el clima laboral (55):

1. Dimensión Autorrealización, que considera la apreciación del trabajador en lo que respecta a las posibilidades de desarrollo personal y profesional con visión de futuro.
2. Dimensión Involucramiento Laboral, referida a la identificación y compromiso con los valores organizacionales para el desarrollo propio de la institución.
3. Dimensión Supervisión, que considera la percepción de funcionalidad y significación de los delegados y superiores mediante el apoyo y orientación en tareas que forman parte de la actividad laboral rutinaria.
4. Dimensión Comunicación, relacionada a la percepción de fluidez, claridad y coherencia respecto a la información relativa al funcionamiento interno de la institución.
5. Dimensión Condiciones Laborales, que involucra las condiciones materiales, económicas y psicosociales necesarios para lograr las metas trazadas.

El clima o ambiente laboral representa un componente necesario y categórico en el proceso de alcanzar un alto nivel de eficiencia y rotundo éxito en las metas institucionales en una determinada organización (63). Identificar sus dimensiones permite conocer y establecer un equilibrio entre aspectos externos al trabajador y aspectos subjetivos del mismo en relación a la organización (57). Asimismo, el ambiente laboral influye sobre el comportamiento, desempeño y propicia una impresión satisfactoria en los trabajadores. Por ejemplo, en grandes organizaciones jerarquizadas se manifiesta alienación y falta de compromiso con su trabajo; mientras

que en empresas más pequeñas se experimenta un comportamiento más solidario y personal entre los miembros del equipo de trabajo (59).

Los beneficios de un clima organizacional favorable se evidencian en el desempeño y productividad general del equipo. Un análisis oportuno al respecto permite dilucidar la impresión de los distintos colaboradores respecto al ambiente de trabajo, así como el nivel de correspondencia con las políticas de la institución y sus ideales, que no se manifiesta abiertamente (59) por temor o inseguridad. Esto permite establecer nexos de comunicación entre empleados y empleadores, valorando la participación del empleado como partícipe activo en la toma de decisiones y procesos de cambios organizacionales (59). Además, el diagnóstico del clima organizacional permite un análisis de retroalimentación sobre los procesos que involucran comportamientos y actitudes del personal (63). Las acciones de mejora fundamentadas en un acucioso estudio del clima o ambiente laboral permiten que el equipo de gestión se convierta finalmente en una autoridad eficiente, responsable e integradora para los miembros de la organización (59), con la capacidad de realizar planes de mejoramiento enfocados en el cambio de conducta de sus empleados (63) para optimizar su rendimiento profesional.

Un mal clima organizacional, por el contrario, pone en riesgo laboral y psicosocial a los miembros de la organización (9). Como consecuencia de la búsqueda constante por incrementar la productividad, los gestores del recurso humano recurren a medidas de precarización laboral que afectan la salud de sus empleados (5) y repercuten negativamente en el cumplimiento esperado de las actividades laborales del personal, perjudicando directamente a quienes atienden y se benefician por los servicios prestados. Paulatinamente, la calidad de vida laboral se reduce, al igual que la capacidad intelectual y la sensación de complacencia y comodidad que debería prevalecer en los colaboradores en todo momento (32).

A nivel del sector sanitario, se ha identificado una asociación importante entre la subjetividad de los trabajadores respecto a las actividades asistenciales y laborales que realizan y la calidad del clima organizacional que prevalezca (32). Por lo tanto, un inadecuado clima influirá negativamente en la actitud y resultado final del procedimiento asistencial que se realice, así como acrecentará la percepción de insatisfacción con el servicio prestado.

2.2.2 Satisfacción laboral

La adecuada definición respecto a satisfacción laboral se plantea desde perspectivas heterogéneas, siendo catalogada como una actitud o, según otros análisis, como una formación psicológica del individuo (64). Autores como Kalleberg y Gonzáles et al. consideran que está referida a la actitud y percepción afectiva de los trabajadores hacia el rol que desempeñan, y que pueden presentar causas multidimensionales (65). No obstante, esta es subjetiva y varía entre un individuo y otro. Para Locke (1976), la percepción de afecto del personal hacia la institución donde trabaja forma parte central del concepto de satisfacción en ese ámbito, y refiere que se ha evidenciado un vínculo significativo con los valores importantes que se obtienen producto del propio trabajo, siempre que estos guarden estrecha relación y se complementen con sus propósitos de vida a futuro (66, 68). Gamero, citado por Zayas (64), señala que la satisfacción laboral es relativa ya que es el resultado de la comparación entre la satisfacción esperada y la real. Zayas et al, en cambio, afirman que es resultado de la valoración cognoscitiva y afectiva de las características del trabajo y cómo estas se reflejan en el ámbito de labor del trabajador (64). Palma, en 1999, lo describió como las actitudes que manifiesta un trabajador vinculadas a la apreciación respecto a la labor que realizan y relacionada a posibilidad de lograr el desarrollo personal, considerando las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desarrollo de tareas y relación con la autoridad (67). Esta acepción fue tomada como base teórica para la definición conceptual de la variable Satisfacción Laboral.

La variabilidad de satisfacción entre los trabajadores de una organización se debe a los diferentes tipos de personalidad que se manifiestan en un mismo equipo. A ello se suma las características estructurales del trabajo como el salario, horarios, capacitaciones, que en conjunto caracterizan la percepción de satisfacción respecto al trabajo que desempeñan y a la organización en general (65). Staw y Ross proponen una subdivisión en la definición de satisfacción en el trabajo, esta puede ser intrínseca o extrínseca. La satisfacción extrínseca hace referencia al concepto de satisfacción asociada a aspectos propiamente del trabajo como las prestaciones, sueldo, entre otras. Mientras que la satisfacción intrínseca considera la naturaleza propia de la labor que desempeñan y la satisfacción en torno a ella (69).

Además, ha sido asociada a numerosas variables que Weinert, en 1985, agrupo en variables influyentes o moderadoras, y determinantes o condicionadas por la satisfacción laboral. Entre las variables de tipo influyentes o moderadoras, que guardan relación directa con la variable en mención, se describen los rangos jerárquicos superiores en el recurso humano, el nivel de educación y formación del trabajador, el horario de tiempo completo sobre el medio tiempo, el establecimiento de objetivos laborales y la edad (70). Respecto a las variables de tipo determinantes, encontramos el reconocimiento verbal, las características óptimas del área de trabajo y factores intrínsecos del trabajo (logros, valoración del talento, trabajo variado). No obstante, variables como el salario, la interacción social y liderazgo y las inadecuadas políticas laborales se relacionan negativamente con la sensación de satisfacción del trabajador (70). En cuanto a las variables propiamente del trabajador, sobre las que influye la satisfacción laboral, se ha descrito que las actitudes positivas y buen ánimo del trabajador, las condiciones de buena salud en las tres dimensiones: física, mental y social, y la disposición plena de poder adaptarse al cambio están asociadas estrechamente y de manera positiva con el nivel de satisfacción general del trabajador (70).

2.2.2.1 Dimensiones de satisfacción laboral

En la actualidad, se han descrito aspectos variados de la satisfacción respecto al ámbito de trabajo, agrupadas en las siguientes dimensiones:

La estructura: Está referida a las actividades de organización, coordinación, administración y distribución de tareas entre los niveles de la organización (64, 71).

La naturaleza y contenido de trabajo: Comprende la significación de la labor que realiza, la variedad de funciones, importancia, autonomía en el trabajo e independencia (64, 71).

Las normativas y costumbres: Comprende la cultura, creencias y normativa que está establecida para los trabajadores de una determinada institución laboral. Estas abarcan modelos de interacción comunicativa, cultura organizacional y sus indicadores (64, 71).

El salario y prestaciones: Se refiere a la compensación económica que se otorga a manera de pago, así como a las oportunidades de promoción en base a la evaluación de desempeño y la percepción generada en los trabajadores (64, 71)

Condiciones de trabajo: Se refiere a los medios necesarios para realizar su labor, orden, materiales suficientes, limpieza e higiene (64, 71).

Condiciones de bienestar: Referido al desarrollo profesional y personal del trabajador, horario, servicio de alimentación, transporte y salud, actividades recreativas-culturales organizadas por la institución (64, 71)

Las dimensiones tomadas en cuenta para esta investigación fueron las propuestas por Palma, en 1999, que se describen a continuación (67):

1. Condiciones físicas y/o Materiales; referida a los elementos materiales o infraestructura donde se desarrollan las actividades laborales cotidianas del trabajador.
2. Beneficios Laborales y/o Remunerativos, referidos a la percepción de complacencia con el incentivo económico correspondiente al pago por el trabajo realizado.
3. Políticas Administrativas, que considera el grado de acuerdo o desacuerdo con los lineamientos y políticas institucionales que regulan la relación laboral con el personal.
4. Relaciones Sociales, referida a la satisfacción en la interrelación con los demás compañeros de trabajo y miembros de la organización laboral.
5. Desarrollo Personal, relacionada a la oportunidad que presenta el trabajador para cumplir tareas que permitan su autorrealización.
6. Desempeño de Tareas, que describe el grado de valoración y cumplimiento de las actividades y tareas cotidianas en la organización laboral.
7. Relación con la Autoridad, que describe la apreciación valorativa del trabajador en relación a su superior inmediato y respecto a las tareas que le son asignadas.

2.2.2.2 Repercusiones de la satisfacción laboral

En toda organización, es necesario conocer la sensación de satisfacción de los trabajadores en su actividad laboral para analizar los factores que la determinan y, en base a ellos, establecer estrategias de mejora que favorezcan su actividad laboral, haciéndola más eficiente y competitiva (65). Además, desde un enfoque social, la satisfacción laboral repercute a nivel íntimo y en las relaciones interpersonales propias de los trabajadores.

En el ámbito personal, la satisfacción con el trabajo repercute en el estado de salud que debe prevalecer en los empleados ya que la insatisfacción laboral está asociada al incremento de afecciones cardíacas, aumento de la presión arterial, colesterol y glucosa, entre otros (72). Asimismo, se relaciona con cefalea y trastornos estomacales, trastornos de ansiedad. Estas patologías disminuyen la esperanza de vida de los trabajadores y afectan negativamente la productividad del trabajador, ocasionado incapacidad laboral y mayor ausentismo (72). Además, la insatisfacción en el ámbito de trabajo repercute en las emociones y comportamiento en un aspecto diferenciado, no relacionado a la labor que realizan ni sus procesos. Incluso, la esfera laboral llega a ser muy relevante en la vida personal de los trabajadores y “contagia” su positividad o negatividad a las mismas (73).

A nivel organizacional, la sensación de placer con la labor que se desempeña como trabajador es un factor muy importante e influyente en el recurso humano en toda empresa. La percepción de insatisfacción general orilla a los trabajadores a solicitar su rotación del área de trabajo donde se encuentra, actividades de huelga laboral, trabajo contra productivo o, incluso, a desertar de su puesto de trabajo en una determinada institución laboral. El aumento sostenido de traslado o destitución de trabajadores de sus cargos, el ausentismo y el abandono genera pérdidas económicas considerables en toda organización, debido a pérdida temporal de productividad en espera de nuevo personal (73), compensaciones económicas por concepto de liquidación entre otros, búsqueda, contratación y capacitación de nuevo personal, etc.

En la escala social, la satisfacción laboral de algunos sectores de la sociedad repercute en la productividad a nivel nacional. Producto de la sensación de desmotivación e insatisfacción con el área de trabajo o su propio desempeño como

trabajadores, se viene generando sobrecarga en centros de salud asistenciales. Además, los trabajadores insatisfechos contribuyen menos de lo que realmente serían capaces si sintieran satisfacción con lo que hacen, por lo que disminuye la calidad de su servicio y producto final (73). Incluso, se ha descrito que aquellos votantes no conformes ni satisfechos con su ámbito laboral expresan conductas políticas catalogadas como extremistas para el país (74). Se espera que la satisfacción laboral se convierta en una meta social a futuro, lo cual mejoraría la expectativa y calidad de vida, así como el adecuado uso de recursos para beneficio de toda la sociedad (73).

2.2.2.3 Importancia a nivel organizacional en cuanto al sector salud

La percepción de placer y satisfacción respecto al trabajo para toda persona juega un rol protagónico como conciliador entre las condiciones estructurales y organizativas del centro laboral, y sus consecuencias para el trabajador como ser individual y para la organización (68). Rowden, citado por Pérez (68), lo señala como un componente independiente, pero, al mismo tiempo, influyente en la conducta adoptada por los trabajadores y que podría afectar las actividades de la organización. La evidencia señala que los trabajadores que se sienten satisfechos en una organización contribuyen al incremento de la capacidad productiva por demostrar mayor rendimiento en sus funciones. Además, repercute en un incremento de satisfacción de los clientes; sin embargo, en el sector salud se ha reportado que la insatisfacción laboral perjudica la atención que reciben los pacientes (68).

El compromiso con la institución de trabajo está referido al grado de identificación e implicancia de un trabajador en la institución donde labora. Se relaciona con la satisfacción global del trabajo que desempeña el personal, sobre todo del sector salud (75). Sin embargo, los acontecimientos negativos que sucedan día a día podrían afectarlo, más aún si son episodios permanentes y gradualmente agravantes (68). Además, se ha evidenciado que el estrés permanente en gran parte del equipo de salud es resultado, entre otros factores causales, de la poca satisfacción que experimentan a nivel laboral, y puede desencadenar el síndrome de Burnout en los mismos. Esta condición en los trabajadores conlleva a la frustración con la labor que desempeñan y, finalmente, reducen la eficiencia en los procesos de atención (68).

Para favorecer la percepción de satisfacción del personal, es necesario fomentar mayores oportunidades de promoción y crecimiento profesional en las

organizaciones. Asimismo, se debe considerar la retribución bajo cualquier modalidad como un aspecto significativo que motive al empleado a mejorar su desempeño y perfeccionar sus habilidades según su área de labor.

2.2.3 Descripción de los instrumentos de medición

Escala clima laboral

Escala diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en el año 2004, desarrollado durante sus actividades como docente investigadora de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma. Este instrumento fue diseñado con la técnica de Likert, obteniéndose en su versión final un total de 50 ítems, diseñado para su aplicación manual o computarizada; sin embargo, la calificación debe ser computarizada necesariamente. Se desarrolló originalmente para ser aplicado de manera individual o colectiva, con una duración de 15 a 30 minutos aproximadamente, a trabajadores dependientes laboralmente para determinar el nivel de percepción global del ambiente laboral y, específicamente, en relación a las dimensiones Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales (55).

Escala satisfacción laboral

Escala diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo en el año 1999, como un instrumento de exploración psicológico con el propósito de evaluar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de una determinada institución. Fue desarrollada como una escala tipo Likert, diseñada para la aplicación individual y colectiva en un tiempo promedio de 20 minutos. Este instrumento fue planteado con la finalidad de contribuir a la elaboración de planes de intervención a nivel organizacional. Está estructurado para el análisis de siete factores para el análisis de la Satisfacción Laboral: Condiciones físicas y/o Materiales, Beneficios Laborales y/o Remunerativos, Políticas Administrativas, Relaciones Sociales, Desarrollo Personal, Desempeño de Tareas, y la Relación con la Autoridad (67).

2.3 Definición de términos básicos

Clima organizacional: El concepto de esta variable está referido al ambiente laboral en el que se desempeña los colaboradores o empleados miembros del equipo humano en una determinada institución laboral. Este concepto se basa en la representación teórica de Palma (55). Representa una pieza clave en la administración del recurso humano bajo la gestión a cargo, debido a su repercusión directa en los procesos, resultados y calidad del servicio que se otorga (76).

Satisfacción laboral: Se conceptualiza como la apreciación que refieren los miembros del equipo de trabajo en cuanto a la naturaleza del trabajo que desempeñan en una organización, así como de la apreciación de la interacción múltiple del recurso humano y las condiciones laborales que predominan en una determinada institución. Este concepto se basa en el descrito por los autores Palma (67) y Locke (66).

METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

Según la intervención del investigador: Este estudio es de tipo observacional debido a que no hubo control alguno de las variables a investigar; según el alcance: es una investigación analítica, dado que se buscó demostrar correlación entre las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral; según el número de mediciones de las variables: es de tipo transversal puesto que se midieron las variables sólo una vez, sin seguimiento posterior; según el momento de la recolección de datos: es prospectiva dado que los datos fueron recopilados durante su ejecución.

3.2 Diseño muestral

Población universo

Está conformada, en la medida de población universal, por los trabajadores que conforman el recurso humano de los centros de salud del primer nivel de atención de la Red Asistencial de EsSalud

Población de estudio

La población objetivo para esta investigación está compuesta por los empleados administrativos y personal sanitario de los Centros de Salud del Primer Nivel de Atención correspondientes a la Red Asistencial Ayacucho EsSalud, que en su totalidad está compuesta por 77 personas de acuerdo al Manual de Organización y Funciones de la Red Asistencial EsSalud distribuidas de la siguiente manera (22):

CAP III Metropolitano: conformada por 45 trabajadores;

CAP II Huanta: conformada por 12 trabajadores

CAP I Huancasancos: conformada por 4 trabajadores

Posta Médica Cangallo: conformada por 3 trabajadores

Posta Médica San Miguel: conformada por 4 trabajadores

Posta Médica San Francisco: conformada por 2 trabajadores

Posta Médica Vilcashuaman: conformada por 2 trabajadores

Posta Médica Querobamba: conformada por 2 trabajadores

Posta Médica Huancapi: conformada por 3 trabajadores

Criterios de elegibilidad

Inclusión

Personal:

- profesional de salud contratado que ejerce funciones en un Centro de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red Asistencial Ayacucho EsSalud;
- administrativo contratado que ejerce funciones en un Centro de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red Asistencial Ayacucho EsSalud;
- contratado que viene ejerciendo funciones en un Centro de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red Asistencial Ayacucho EsSalud en un periodo de tiempo de al menos 6 meses.

b. Criterios de exclusión

Personal:

- Trabajador que se desempeña en un área distinta al área de salud o administrativa en un Centro de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red Asistencial Ayacucho EsSalud;
- Contratado que viene ejerciendo funciones en un Centro de Salud del Primer Nivel de Atención de la Red Asistencial Ayacucho EsSalud en un periodo de tiempo menor a 6 meses.

Tamaño de la muestra

Se realizó el cálculo de tamaño muestral en base a una población finita de 77 individuos. Teniendo en cuenta el nivel de confianza de 95% ($z = 1.96$), con un margen de error de 0.05, se aplicó la siguiente fórmula obteniendo como tamaño muestral representativo a 65 individuos.

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

Siendo:

N= Tamaño de la población

e= Margen de error (porcentaje expresado con decimales)

z= Puntuación Z

Muestreo o selección de la muestra

Para este procedimiento se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple a la población objetivo en estudio.

3.3 Técnicas y procedimiento de recolección de datos

El instrumento de estudio estuvo compuesto por dos secciones: Escala Clima Organizacional y Escala Satisfacción Laboral, desarrollados originalmente por Sonia Palma Carrillo en el año 2004 y 1999 respectivamente, quién brindó autorización para hacer uso de ambos instrumentos, y adaptados y validados posteriormente por los investigadores Risco y Lora (2020) (29), con una confiabilidad de 0.974 para la Escala Clima Organizacional y una confiabilidad de 0.968 para la Escala Satisfacción Laboral de acuerdo al coeficiente Alfa de Crombach (29). En ambos casos, se utilizó la escala de Likert. La primera escala, que analiza el Clima Organizacional está conformada por 50 enunciados, distribuidos en cinco dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo. Respecto a la estructura de medición, se calificaron los puntajes asignados a cada categoría aplicando cinco alternativas a escoger relacionado a cada ítem y estas se plantearon con asignación numérica de la siguiente manera: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5). La categorización de la medición posteriormente calificada se asignó como: bueno (185-250 puntos), regular (118-184 puntos) y malo (50-117 puntos). Al

analizarse los puntajes en cada división dimensional, se calificó como “bueno” cuando la sumatoria de puntaje resultante fue entre 37-50 puntos, o clasificada como “regular” si la suma daba como resultado entre 24 a 36 puntos, o finalmente se denominó como “malo” si el puntaje total era desde los 10 hasta los 23 puntos.

La segunda escala, que analiza la satisfacción laboral, está compuesta por 35 interrogantes con alternativas a escoger distribuidas de la siguiente manera: muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5). La sumatoria de los puntajes registrados se categorizaron dependiendo de la sumatoria de puntajes asignados, por lo cual se calificó como “muy satisfecho” cuando el puntaje total fue entre 129-175 puntos, o “satisfecho” cuando la sumatoria dio como resultado entre 82 y 128 puntos, o finalmente insatisfecho si obtuvo únicamente entre 35 a 81 puntos en su totalidad.

La recolección de datos fue realizada de manera personal, en modalidad presencial o virtual en cada Centro de Salud del Primer Nivel de Atención que forma parte de la Red EsSalud Ayacucho, solicitando que el participante disponga de tiempo libre para desarrollar el cuestionario, el cual no excedió los 15 minutos.

3.4 Procesamiento y análisis de datos

La información recopilada producto de aplicación masiva de los instrumentos pasó por un proceso de clasificación y registro utilizando una matriz general de datos en un archivo Excel, para lo cual se utilizaron códigos de registro que fueron excluyentes entre sí, recopilándose las respuestas según Escala de Likert por cada pregunta y participante y, en cuanto a la variable Clima Organizacional, por dimensiones.

De acuerdo a la puntuación en cada caso, se asignó una categoría mediante el código para base de datos en cada variable respectivamente. Este procesamiento se realizó de manera individual, al igual que por cada cuestionario, variables y sus respectivas dimensiones descritas.

Luego de obtener la matriz de datos completa se procedió a realizar el análisis descriptivo por cada variable, obteniendo la frecuencia absoluta y relativa de cada categoría correspondiente a la variable Clima Organizacional y sus dimensiones, y Satisfacción Laboral.

Posteriormente, se realizó el análisis inferencial entre las variables principales, además de las dimensiones de la variable Clima Organizacional, mediante la prueba de correlación de Spearman debido a que se buscó determinar la asociación entre las variables principales que son de naturaleza ordinal para obtener los resultados descritos en esta investigación, además los datos no presentaron distribución normal de acuerdo con el test de Kolmogorov- Smirnov (p valor $< 0,000$). Se consideró un 95% de nivel de confianza y un 5% de nivel de significancia. El software SPSS en su versión 25.0 fue utilizado en el análisis estadístico de los datos resultantes.

3.5 Aspectos éticos

Para la realización de esta investigación, no existieron conflictos de intereses. La aplicación de los instrumentos requirió la solicitud previa del permiso a las autoridades de los Centros de Atención Primaria pertenecientes a la Red Asistencial Ayacucho. Asimismo, para la aplicación del instrumento se respetaron los principios éticos establecidos en el pronunciamiento de Helsinki y el Informe Belmont. Estas pautas son:

Respeto al principio de autonomía, dado que los involucrados expresaron su libre voluntad de ser partícipes en esta investigación de posgrado registrando su autorización mediante la colocación de su rúbrica en el documento de consentimiento informado y habiéndosele explicado los objetivos y propósitos de esta investigación previa a brindar su autorización para participar en el mismo. Este estudio consideró el derecho a la autodeterminación y la decisión autónoma de los participantes, basada en la comunicación asertiva y de fácil comprensión que logró absolver las interrogantes respecto a la presente investigación y sus propósitos

Respeto al principio de beneficencia, que se reflejó en los beneficios para la Red Asistencia Ayacucho EsSalud al tener conocimiento real respecto a cuán satisfechos se sentían los trabajadores con el clima laboral que predominaba en dicha institución. Este resultado resultó útil para los gestores tomándolo como sustento para poder plantear estrategias que permitan corregir y mejorar las debilidades en el ámbito de clima organizacional. Lo cual, a su vez, repercutió positivamente a nivel actitudinal en los trabajadores de centro de salud, en su desempeño laboral y en el proceso de

atención y satisfacción de las necesidades de los pacientes/usuarios del sistema de salud.

Respeto al principio de no maleficencia, el cual se manifestó en la mínima exposición al riesgo que presentaron los participantes en esta investigación, a quienes no se provocó daño o sufrimiento alguno a nivel físico o emocional. Los participantes fueron previamente informados de los posibles riesgos que pudieran existir al formar parte de este estudio, aunque sean mínimos.

Respeto al principio de Justicia, dado que cada encuestado de esta investigación fue abordado de manera justa y en las condiciones de equidad que ameritaron, con respeto hacia su dignidad y a la confidencialidad de la información proporcionada para esta investigación. Asimismo, todos los participantes en esta investigación fueron tratados con respeto de sus derechos fundamentales y condición, sin ningún tipo de discriminación o distinción entre ellos.

RESULTADOS

Los instrumentos fueron aplicados a 65 trabajadores pertenecientes a los distintos Centros de Salud del Primer Nivel de Atención de EsSalud perteneciente a la Red Asistencial Ayacucho.

Prueba de Normalidad

Para el análisis de normalidad de los datos se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov dado que la muestra es superior a 50 casos (77).

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL	
N		65	65	
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.72	2.55	
	Desv. estándar	.516	.531	
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.458	.369	
	Positivo	.296	.282	
	Negativo	-.458	-.369	
Estadístico de prueba		.458	.369	
Sig. asin. (bilateral) ^c		<.001	<.001	
Sig. Monte Carlo (bilateral) ^d	Sig.	<.001	<.001	
	Intervalo de confianza al 99%	Límite inferior	.000	.000
		Límite superior	.000	.000

Se empleó el programa SPSS v25.0 para la realización de la Prueba de Kolmogorov – Smirnov. Considerando que:

H0: No hay diferencias significativas en la distribución. La muestra sigue la distribución normal.

H1: Sí hay diferencias significativas en la distribución. La muestra no sigue la distribución normal.

Además, el nivel de significación empleado fue de 0.05 (margen de error del 5%). Se obtuvo un valor $p=0.000$ para ambas variables. Al ser un valor inferior a 0.05 tenemos que rechazar H0 y quedarnos con H1, afirmando que la distribución de la muestra no sigue la normal.

En base a lo descrito, se seleccionó una Prueba Estadística No paramétrica como es el Coeficiente de Correlación de Spearman debido a que los datos no siguen una distribución normal, y las variables son de tipo cualitativo en ambos casos (78).

Presentación de Resultados

4.1 Clima organizacional en los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho

Tabla 1. Clima Organizacional en los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

Clima Organizacional	n(%)
Malo	2 (3.1)
Regular	14 (21.5)
Bueno	49 (75.4)
Total	65 (100)

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral diseñado por Palma y adaptado por Risco y Lora aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021.

En la tabla 1, se observa que los trabajadores del primer nivel de atención de EsSalud Ayacucho perciben un buen clima organizacional mayoritariamente (75.4%).

Tabla 2. Dimensiones de Clima Organizacional en los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

Dimensiones de Clima Organizacional	Realización Personal	Involucramiento Laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones Laborales
	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)	n(%)
Malo	1 (1.5)	2 (3.1)	1 (1.5)	2 (3.1)	2 (3.1)
Regular	27 (41.5)	23 (35.4)	19 (29.2)	24 (36.9)	24 (36.9)
Bueno	37 (56.9)	40 (61.5)	45 (69.2)	39 (60)	39 (60)
Total	65 (100)	65 (100)	65 (100)	65 (100)	65 (100)

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral diseñado por Palma y adaptado por Risco y Lora aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021.

En la tabla 2, se evidencia que la mayoría de los trabajadores manifiesta una percepción positiva en todas las dimensiones de Clima Organizacional, otorgándole la calificación de Buena a las dimensiones de Realización Personal (56.9 %), Involucramiento Laboral (61.5 %), Supervisión (69.2 %), Comunicación (60 %) y Condiciones Laborales (60 %).

4.2 Satisfacción laboral en los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho

Tabla 3. Clima Organizacional en los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

Satisfacción Laboral	n(%)
Insatisfecho	1 (1.5)
Satisfecho	27 (41.5)
Muy Satisfecho	37 (56.9)
Total	65 (100)

Fuente: Escala valorativa de la Satisfacción Laboral diseñado por Palma y adaptado por Risco y Lora aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021.

En la tabla 3, se aprecia la percepción de los trabajadores en relación a la variable Satisfacción Laboral, quienes afirman que se sienten Muy Satisfechos en su mayoría (56.9 %).

4.3 Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho

Tabla 4. Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

		Satisfacción laboral			Total	p-valor*
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Clima Organizacional	Malo	1 (1.5%)	1 (1.5%)	0 (0%)	2 (3.1%)	0.000
	Regular	0 (0%)	13 (20%)	1 (1.5%)	14 (1.5%)	
	Bueno	0 (0%)	13 (20%)	36 (55.4%)	49 (75.4%)	
Total		1 (1.5%)	27 (41.5%)	37 (56.9%)	65 (100%)	

(*) Prueba de correlación de Spearman; $p < 0,05$; $\rho = 0,602$

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral y escala valorativa de la satisfacción laboral diseñado por Palma y adaptados por Risco y Lora, aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021

La tabla 4 muestra el análisis inferencial entre las variables principales Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Se observa que la mayoría de los trabajadores (55.4 %) describieron el Clima Organizacional como Bueno y, además, afirmaron que se sienten muy satisfechos en el ámbito laboral, evidenciándose una relación estadísticamente significativa, siendo esta moderada y positiva entre las variables en mención ($p < 0,05$) (79).

Tabla 5. Relación entre la dimensión Realización personal y la Satisfacción laboral de los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

		Satisfacción Laboral			Total	p-valor*
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Realización personal	Malo	0 0.0%	1 1.5%	0 0.0%	1 1.5%	0.000
	Regular	1 1.5%	17 26.2%	9 13.8%	27 41.5%	
	Bueno	0 0.0%	9 13.8%	28 43.1%	37 56.9%	
Total		1 1.5%	27 41.5%	37 56.9%	65 100.0%	

(*) Prueba de correlación de Spearman; $p < 0,05$; $\rho = 0,447$

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral y escala valorativa de la satisfacción laboral diseñado por Palma y adaptados por Risco y Lora, aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021

En la tabla 5 se aprecia la relación estadísticamente significativa entre la dimensión Realización Personal, de la variable Clima Organizacional, y la variable Satisfacción Laboral, teniendo un valor $p < 0,05$.

Tabla 6. Relación entre la dimensión Involucramiento Laboral y la Satisfacción laboral de los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

		Satisfacción Laboral			Total	p-valor*
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Involucramiento Laboral	Malo	1 1.5%	1 1.5%	0 0.0%	2 3.1%	0.000
	Regular	0 0.0%	18 27.7%	5 7.7%	23 35.4%	
	Bueno	0 0.0%	8 12.3%	32 49.2%	40 61.5%	
Total		1 1.5%	27 41.5%	37 56.9%	65 100.0%	

(*) Prueba de correlación de Spearman; $p < 0,05$; $\rho = 0,608$

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral y escala valorativa de la satisfacción laboral diseñado por Palma y adaptados por Risco y Lora, aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021

En la tabla 6 se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión Involucramiento laboral, que corresponde a la variable Clima Organizacional, y la Satisfacción laboral de los trabajadores, con un valor $p < 0,05$.

Tabla 7. Relación entre la dimensión Supervisión y la Satisfacción laboral de los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

		Satisfacción Laboral			Total	P-valor*
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Supervisión	Malo	0 0.0%	1 1.5%	0 0.0%	1 1.5%	0.000
	Regular	1 1.5%	15 23.1%	3 4.6%	19 29.2%	
	Bueno	0 0.0%	11 16.9%	34 52.3%	45 69.2%	
Total		1 1.5%	27 41.5%	37 56.9%	65 100.0%	

(*) Prueba de correlación de Spearman; $p < 0,05$; $\rho = 0,573$

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral y escala valorativa de la satisfacción laboral diseñado por Palma y adaptados por Risco y Lora, aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021

En la tabla 7, se visualiza que la dimensión Supervisión, derivada de la variable Clima Organizacional, se relaciona significativamente con la variable Satisfacción Laboral en este estudio ($p < 0,05$).

Tabla 8. Relación entre la dimensión Comunicación y la Satisfacción laboral de los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

		Satisfacción Laboral			Total	p-valor*
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Comunicación	Malo	1 1.5%	1 1.5%	0 0.0%	2 3.1%	0.000
	Regular	0 0.0%	18 27.7%	6 9.2%	24 36.9%	
	Bueno	0 0.0%	8 12.3%	31 47.7%	39 60.0%	
Total		1 1.5%	27 41.5%	37 56.9%	65 100.0%	

(*) Prueba de correlación de Spearman; $p < 0,05$; $\rho = 0,579$

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral y escala valorativa de la satisfacción laboral diseñado por Palma y adaptados por Risco y Lora, aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021

En la tabla 8, se aprecia que la relación entre Satisfacción Laboral y la dimensión Comunicación, correspondiente a la variable Clima organizacional, es estadísticamente significativa para esta investigación ($p < 0,05$).

Tabla 9. Relación entre la dimensión Condiciones Laborales y la Satisfacción laboral de los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

		Satisfacción Laboral			Total	p-valor*
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Condiciones Laborales	Malo	1 1.5%	1 1.5%	0 0.0%	2 3.1%	0.000
	Regular	0 0.0%	16 24.6%	8 12.3%	24 36.9%	
	Bueno	0 0.0%	10 15.4%	29 44.6%	39 60.0%	
Total		1 1.5%	27 41.5%	37 56.9%	65 100.0%	

(*) Prueba de correlación de Spearman; $p < 0,05$; $\rho = 0,460$

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral y escala valorativa de la satisfacción laboral diseñado por Palma y adaptados por Risco y Lora, aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021

En la tabla 9, se muestra la relación estadística significativa que se presentó entre la dimensión Condiciones Laborales, correspondiente a la variable Clima Organizacional, y la variable Satisfacción labora, con un valor resultante $p < 0,05$.

Tabla 10. Relación entre las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Primer Nivel de Atención de EsSalud Ayacucho, 2021

		Clima Organizacional					
		Realización personal	Involucramiento laboral	Supervisión	Comunicación	Condiciones laborales	
Rho de Spearman	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,447**	,608**	,573**	,579**	,460**
		p-valor	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		N	65	65	65	65	65

Prueba de correlación de Spearman; $p < 0,05$

Fuente: Escala multidimensional de clima laboral y escala valorativa de la satisfacción laboral diseñado por Palma y adaptados por Risco y Lora, aplicada a trabajadores del primer nivel de atención EsSalud Ayacucho, 2021

En la tabla 10, se visualiza la correlación estadística entre las dimensiones de Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral. Se aprecia que las cinco dimensiones están relacionadas estadísticamente con la variable Satisfacción Laboral ($p < 0,05$), siendo una relación moderada y positiva en todos los casos (79).

DISCUSIÓN

En el sector salud, es una prioridad velar por el bienestar de los ciudadanos que demandan atención. En ese sentido, es necesario preservar una adecuada organización y cohesión entre los miembros que componen este equipo de trabajo. Un clima organizacional saludable es fundamental para lograr un correcto desempeño laboral y, al mismo tiempo, es importante que el equipo sienta plena satisfacción con su trabajo para poder dar atención óptima a las demandas de la población.

La presente investigación, aplicada en los distintos centros de salud del primer nivel de EsSalud en la región Ayacucho, pudo identificar que el recurso humano percibe un buen clima organizacional en su mayoría (75.4 %), tal como se detalla en la Tabla 1. La evidencia encontrada concuerda con lo reportado por León (52) en su investigación, que muestra que un 69,4% de trabajadores aprueban el clima organizacional en sus instituciones. Este resultado no es coincidente con el encontrado por Castillo E et al. (44), y Fernández D et al. (41), quienes reportan que el clima organizacional en instituciones sanitarias de nuestro país fue catalogado como “por mejorar” por más del 60 % de individuos en sus respectivos estudios. Araya M (40) respalda estos últimos resultados, reportando que la percepción del ambiente de trabajo en centros de atención primaria en Chile fue descrita como medianamente aceptable. Del mismo modo, Navarro (48) y Risco (29) encontraron en sus respectivas investigaciones que la evaluación del clima organizacional por los trabajadores dio como resultado una calificación media y regular, respectivamente. Díaz F et al. (43) evidencian en su investigación un regular ambiente de trabajo acompañado de la sensación de estrés moderado que explicaría la percepción descrita por los trabajadores en un hospital nacional.

Se realizó, además, el análisis de las cinco dimensiones correspondientes a la variable Clima Organizacional en la Tabla 2. Se encontró que la dimensión Supervisión obtuvo el mayor respaldo de los participantes en esta investigación, con una aprobación del 69.2 % en este estudio. Esto se explicaría debido a la monitorización de indicadores que realizan las Redes Asistenciales de EsSalud a nivel nacional, con el propósito de ver los resultados de las estrategias de atención y

prevención planteadas para el primer nivel de atención. La dimensión Involucramiento Laboral tuvo un porcentaje aprobatorio para el 61.5 % de los trabajadores, que evidenciaría cohesión y participación de los miembros del equipo de trabajo en la toma de decisiones y estrategias de mejora continua. Las dimensiones Comunicación y Condiciones Laborales obtuvieron la mejor puntuación para un 60% de trabajadores en cada caso. Viscaya T et al. (50) afirman que la predominancia de la comunicación en el equipo de salud, sumado a un favorable clima organizacional es un factor sustancial para el éxito en la gestión sanitaria. En cuanto a Condiciones Laborales, Adriaola F et al. (38) encontraron un resultado diferente en centros de atención primaria en Chile, en el que se reporta la carencia de recursos materiales, humanos e insumos como una probable causa de la desaprobación de esta dimensión en su estudio, lo que genera un gran impacto en las prestaciones de este sector. La dimensión Realización Personal fue calificada como “buena” por poco más del 50 % de trabajadores entrevistados, mientras que 41.5 % la califican como “regular”. Salgado J y Lería F (39) indican que las políticas de desarrollo de los colaboradores favorecen su crecimiento personal y profesional permanentemente. Duche A y Rivera G (42), por su parte, encontraron una asociación entre el desarrollo personal con el sentido positivo de los trabajadores hacia la vida. En ese sentido, resulta evidente la necesidad de mejorar las oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución y desarrollar el potencial humano de los trabajadores a su cargo.

Este estudio también buscó identificar el grado de satisfacción que percibe el personal respecto a su trabajo en EsSalud. En la Tabla 3 se logra apreciar que 56.9 % de ellos manifestaron sentirse muy satisfechos a nivel laboral dentro de la institución, mientras que cerca del 40 % solo refirieron sentirse satisfechos. Este resultado resulta coincidente a lo encontrado por Navarro R (48), quien encontró que 55.1% de los participantes en su estudio manifestaron un nivel alto de satisfacción con el trabajo que realizan en su Centro Hospitalario. Risco J (29) también encontró una percepción favorable respecto al grado de satisfacción laboral, con un porcentaje mayoritario de 69.2% de satisfacción percibida en la IPRESS III EsSalud Virgen de la Puerta. Contrario a lo reportado, un estudio realizado en un hospital de EsSalud en Arequipa reflejó que los trabajadores manifiestan baja satisfacción con su trabajo, haciendo énfasis en la dimensión política administrativa (42). Araya M (40), Holguin Y y Contreras C (33) y Fernández M y Alcántara E (34), publicaron, en sus respectivos

estudios, que la mayoría de las profesionales de salud entrevistados se sienten moderadamente satisfechos con su centro de labor. Si bien en esta investigación se encontró que hay predominancia de un alto grado de satisfacción del recurso humano, ello no implicaría que sea una percepción absoluta. Pizarro J et al. (36) encontraron una asociación significativamente directa entre motivación y satisfacción laboral. Salgado J y Lería F (39) la asociaron estadísticamente con la calidad de vida profesional. Sin duda, la evidencia científica muestra la relevancia de preservar la satisfacción del trabajador en el sector salud que deberá reforzarse continuamente y, para los participantes en este estudio, deberá mantenerse constantemente favorable.

Asimismo, esta investigación muestra un análisis inferencial entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral para determinar su relación estadística como objetivo principal. En la Tabla 4 se observa que existe una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p < 0,05$; $\rho = 0,602$) basados en la Prueba de Correlación de Spearman empleada, calificando esta relación como moderada y positiva de acuerdo al grado de Relación según Coeficiente de Correlación planteado por Hernández y Fernández (79). Este resultado coincide con el publicado por Del Ángel E et al. (32), quienes hallaron correlación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Seguro Social Mexicano. Araya M (40) también respalda esta asociación en su estudio en centros de atención primaria en Chile. Rinawati, Girsang E y Nasution A (28) encontraron una relación estadísticamente significativa entre ambas variables ($p < 0,0005$) considerando que la apreciación en el trabajo es uno de los aspectos más relevantes a tomar en cuenta. Nutsugah G (27) coincide con los autores, dado que su estudio evidenció una relación fuerte y positiva ($r = 0.596$, $p < 0.001$) entre el clima organizacional en un hospital en Nsawam y la percepción de satisfacción del personal de salud en estudio. En nuestro país, Navarro (48) y Risco J (29) también demostraron la asociación estadísticamente significativa que presentan las variables principales, en ambos casos se emplearon los instrumentos tipo Escala empleados en esta investigación. Asimismo, en un hospital de Trujillo se encontró que la relación estadística entre las variables en mención presenta un valor p de 0.801 de significancia (47). Se entiende que la asociación estadística encontrada en las distintas investigaciones realizadas es el reflejo de que el ambiente laboral de cada organización es determinante en la satisfacción que el recurso humano del sector salud perciba. Pese a que se han

encontrado resultados favorables para cada variable, ello requiere un refuerzo permanente por parte de los gestores del sector salud en nuestro país, debido a que según los fundamentos teóricos descritos, la satisfacción del personal del sector salud dependerá de las condiciones favorables o no de su ambiente de trabajo y las políticas que lo involucren; y, a su vez, ello repercutirá en la atención final que se brinde a los usuarios de cada servicio asistencial conformada por la población en general.

Además, se indagó respecto a la relación entre las dimensiones de la variable Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral. Las dimensiones Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales se relacionaron estadísticamente con la variable Satisfacción Laboral, con un valor de significancia $p < 0,05$ en todos los casos, como se aprecia en las Tablas 5, 6, 7, 8 y 9 de esta investigación. Al compararse con los estudios disponibles, se encontró que dimensiones del Clima laboral como Provisión de recursos y personal y Relaciones Interpersonales se asociaron de manera significativa a la percepción de satisfacción de profesionales de salud (38). Felipe G et al. (47) demostraron la asociación estadística de la satisfacción laboral con dimensiones del ambiente laboral como Autonomía, Estructura, Relaciones interpersonales e Identidad. Pedraza N (49) encontró que las subvariables Identidad, Apoyo y Ambiente de afecto del Clima Organizacional se relacionan de manera positiva con la Satisfacción de los trabajadores. Finalmente, en la Tabla 10 se puede apreciar el coeficiente de correlación de cada dimensión de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción laboral, con valores rho entre 0,447 y 0,608, lo cual nos indica una correlación moderada y positiva en todos los casos (79), coincidente con lo encontrado por otros autores (36) (47). Sin duda, estos resultados reafirman la correlación significativa que se encontró entre las variables principales de esta investigación, y dan muestra del adecuado ambiente de trabajo que se maneja en el primer nivel de atención de la Red EsSalud Ayacucho en todas las dimensiones de la variable estudiada, lo que genera satisfacción a la mayoría de sus trabajadores y cubre las expectativas laborales de los mismos. Se puede inferir que el desempeño laboral y la actitud que manifiesten en los procesos de atención al usuario son positivamente influenciados por el clima laboral aprobatorio que los colaboradores perciben de manera cotidiana.

CONCLUSIONES

1. Existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los centros de salud del primer nivel de atención de EsSalud en Ayacucho.
2. Los trabajadores de los centros de salud del primer nivel de atención de EsSalud en Ayacucho manifiestan, mayoritariamente, un buen clima organizacional.
3. Los trabajadores de los centros de salud del primer nivel de atención de EsSalud en Ayacucho aseguran sentirse muy satisfechos a nivel laboral, en su mayoría.

RECOMENDACIONES

1. En vista del buen clima organizacional que se percibe en los centros de salud en estudio, es importante preservar las condiciones idóneas que han propiciado este resultado favorable. Para ello se deberían plantear estrategias a nivel organizacional que involucren la participación activa del equipo integral de trabajo en este proceso de mejora continua.
2. Es importante, además, mantener un alto grado de satisfacción en los trabajadores mediante reconocimientos y acciones que promuevan el desarrollo integral del potencial profesional y humano.
3. Los participantes en este estudio que manifestaron una percepción regular en cuanto al clima laboral y su grado de satisfacción con su trabajo deben ser considerados como parte de un grupo representativo dentro de la población estudiada, en el cuál amerita profundizar sobre las razones de su apreciación en futuras investigaciones para establecer acciones de mejora continua que beneficien en su totalidad a los trabajadores.
4. Evidentemente, la relación existente entre el entorno organizacional y la percepción de satisfacción en el primer nivel de atención obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud a valorar la calidad de las condiciones laborales que se ofrece al recurso humano. Por ello, amerita ser considerado un indicador de adecuada gestión por parte de la institución para que, en base a incentivos, pueda ser replicado en las demás redes asistenciales de EsSalud a nivel nacional.

FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Juárez-Adauta S. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Rev Med Inst Mex Seguro Soc [Internet]. 2012 [citado el 20 de julio 2021]; 50 (3): 307-314. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
2. Inga-Berrosipi F, Arosquipa C. Avances en el Desarrollo de los Recursos Humanos en Salud en el Perú y su importancia en la Calidad de Atención. Rev Perú Med Exp Salud Pública [Internet]. 2019 [citado el 20 de julio 2021]; 36 (2). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
3. Ministerio de Salud. Fortalecimiento del Primer Nivel de Atención en el marco del Aseguramiento Universal y Descentralización en salud con énfasis en la Atención Primaria de salud renovada. Lima: Dirección General de Salud de las Personas; 2010 [citado el 20 de julio 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1660.pdf>
4. Calvo J, Pelegrín A, Gil M. Enfoques Teóricos para la Evaluación de la Eficiencia y Eficacia en el Primer Nivel de Atención Médica de los servicios de salud del Sector Público. Rev retos [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio del 2021]; 12 (1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
5. Aguado J, Bátiz A, Quintana S. El Estrés en Personal Sanitario Hospitalario; Estado Actual. Med Segur trab [Internet]. 2013 [citado el 20 de julio 2021]; 59 (231). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000200006
6. Contreras V, Reynaldos K, Cardona L. Clima, Ambiente y Satisfacción Laboral: Un desafío para la Enfermería. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2015 [citado el 20 de julio 2021]; 31 (1). Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
7. Araya M. Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en Funcionarios de Atención Primaria de Salud en una Comuna en Chile. Rev Méd Risaralda [Internet]. 2019 [citado el 20 de julio 2021]; 25 (2). Disponible en: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311>

8. Díaz F, Carrasco M. Efectos del Clima Organizacional y los Riesgos Psicosociales sobre la Felicidad en el Trabajo. *Contad Adm* [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio 2021]; 63 (4). Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000500002
9. Mario E. Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. [Tesis Doctoral]. Valencia: Universidad Politécnica de Valencia [Internet]. 2009 [citado el 20 de julio 2021]. Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/6561/tesisUPV3161.pdf>
10. Rodríguez A. Reflexiones sobre la Evaluación del Clima Organizacional en Hospitales Escuela y Unidades de Medicina Familiar en América Latina. *Cad Aten Primaria* [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio 2021]; 24 (1): 57-58. Disponible en: https://revista.agamfec.com/wp-content/uploads/2018/12/24-1-Humanidades_2.pdf
11. Warr P. Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una perspectiva combinada. *Journal of Work an Organizational Psychology* [Internet]. 2013 [citado el 25 de marzo del 2023]; 29: 99-106. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622013000300002
12. Redacción EC. Un 86% de peruanos renunciaría a su Trabajo por Mal Clima Laboral. *El Comercio* [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio 2021]; 1. Disponible en: <https://elcomercio.pe/economia/personal/86-peruanos-renunciaria-mal-clima-laboral-noticia-548835-noticia/?ref=ecr>
13. Tarqui-Mamani C, Sanabria H, Zárate E. Expectativas de laborar en el Primer Nivel de Atención de Salud de los estudiantes de una Facultad de Medicina de Lima, Perú. *An Fac med* [Internet]. 2015 [citado el 20 de julio 2021]; 76 (1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832015000200009
14. Torres K. Clima Laboral en Enfermeras y Técnicos de Enfermería de un Hospital Nivel II-1 de EsSalud de la ciudad de Chiclayo, setiembre a diciembre 2017. [Tesis] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo [Internet]. 2019 [citado el 20 de julio 2021]. Disponible en:

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1860/1/TL_TorresSalazarKellie.pdf

15. Castillo E, Medina M, Bernardo J, Reyes C, Ayala C. Liderazgo y Clima Organizacional en trabajadores de Establecimientos de salud de una Microred de Perú. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2019 [citado el 20 de julio 2021]; 45 (2). Disponible en: <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
16. Aguilar R. Diagnóstico del Clima Organizacional en las Direcciones Regionales de Salud Ayacucho, Huancavelica y la Dirección de Salud Andahuaylas. 2006 [citado el 20 de julio 2021]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/IDREH/743_IDREH1-2.pdf
17. Valdez R. Liderazgo transformacional y Clima Organizacional en trabajadores administrativos de la Red de Salud Centro-Ayacucho 2018 [tesis]. Lima: Universidad Cesar Vallejo [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29240/valdez_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
18. Romero B. Factores asociados al Clima Organizacional en el Centro de Salud Los Licenciados Ayacucho [Tesis]. Huamanga: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga [Internet]. 2017 [citado el 20 de julio 2021]. Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/2713?show=full>
19. López M. Clima Organizacional en la Dirección Regional de Salud Ayacucho [Tesis]. Ayacucho: Universidad de Ayacucho Federico Froebel [Internet]. 2018 [citado el 20 de julio 2021]. Disponible en: <http://repositorio.udaff.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11936/80/Tesis%20clima%20organizacional%20Mery%20Lopez%20UDAFF.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
20. Lira J. MINSA: Faltan incorporar más de 11 000 Médicos Especialistas en todo el País. Gestión [Internet]. 2020 [citado el 20 de julio 2021]; 1. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/minsa-solo-una-region-del-peru-supera-el-nivel-de-enfermeros-recomendados-por-la-oms-y-no-es-lima-noticia/>
21. Organización Mundial de la Salud. La OPS/OMS destaca la necesidad de formar más personal de enfermería en América Latina y el Caribe. 2015. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10

947:2015-pahowho-highlights-need-train-more-nursing-personnel&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0

22. EsSalud. Manual de Organización y Funciones. Ayacucho: Dirección de la Red Asistencial Ayacucho; 2014 [citado el 05 de agosto 2021]. RD N° 34 D-RAAY-Essalud-2014. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/mof/MOF_2014_RA_Ayacucho.pdf
23. Essalud. Estadística Institucional [Internet]. Lima: EsSalud; 2020. [citado el 05 de agosto 2021]. Disponible en: <http://www.essalud.gob.pe/estadistica-institucional/>
24. Farias A, Zambrano L, Macias M, Farias O. Gestión del Talento Humano y su Influencia en el Clima Laboral en Empresas de Manabí. Polo del Conocimiento [Internet]. 2021 [citado el 25 de marzo del 2023]; 6 (11): 966-979. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8219367.pdf>
25. Cómo implantar un programa de clima laboral en una empresa en 5 pasos [Internet]. Bizneo.com. 2022 [citado 25 marzo 2023]. Disponible en: <https://www.bizneo.com/blog/programa-de-clima-laboral-en-una-empresa-en-5-pasos/>
26. Cetrángolo O, Bertranou F, Casanova L, Casalí P. El Sistema de Salud del Perú: Situación actual y estrategias para orientar la extensión de la cobertura contributiva. Oficina de la OIT para Países Andinos [Internet]. 2013 [citado el 25 de marzo del 2023]; 184. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2401.pdf>
27. Nutsugah G. Organisational Climate and Job Satisfaction of Nurses in the Nsawam Government Hospital in the Eastern Region, Ghana. [Tesis de Posgrado]. Ghana: University of Cape Coast; 2021. Disponible en: <https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/bitstream/handle/123456789/6934/NUTSUGAH%20c%202021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
28. Rinawati, Girsang E, Napiah A. Organizational Climate and Doctor's Works Satisfaction. International Conference on Health Informatics, Medical, Biological Engineering, and Pharmaceutical (HIMBEP). 2020 [citado el 25 de marzo del 2023]. 207-214. Disponible en: <https://www.scitepress.org/Papers/2020/102931/102931.pdf>

29. Risco J. Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” [Tesis de Postgrado]. Trujillo: Repositorio Universidad César Vallejo; 2020. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47709>
30. Baek J, Cho H, Han K, Lee H. Association between nursing work environment and compassion satisfaction among clinical nurses. *J Nus Manag* [Internet]. 2020 [citado el 04 de agosto del 2021]; 28 (2): 368-376. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31863496/>
31. Chiang M, Rebolledo R. Autoeficacia: sus efectos en la satisfacción laboral y compromiso organizacional. Caso funcionarios de la salud. *Salud trab* [Internet]. 2020; 28 (2): 123-134. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817891>
32. Del Ángel E, Fernández C, Santes M, Fernández H, Zepeta D. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria* [Internet]. 2020 [citado el 04 de agosto 2021]; 17 (3). Disponible en: <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
33. Holguin Y, Contreras C. Satisfacción laboral del personal en el Servicio de Nefrología del Hospital Guillermo Kaelin de la Fuente (Villa María) en 2019. *Horiz. Med.* [Internet]. 2020 [citado el 04 de agosto 2021]; 20 (2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727-558X2020000200009&script=sci_arttext
34. Fernandez M, Alcántara L. Nivel de satisfacción laboral de los enfermos seromistas, Chiclayo 2019. *Acc. Cietna* [Internet]; 7 (1): 54-64. Disponible en: <https://revistas.usat.edu.pe/index.php/cietna/article/view/357/772>
35. Herrera G, Manrique F. Satisfacción laboral de enfermería. Diferencias de ámbitos en atención primaria en salud y cuidado intensivo. *Duazary* [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto del 2021]; 16 (2). Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/2943/2350>
36. Pizarro J, Fredes D, Inostroza C, Torreblanca E. Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia* [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto 2021]; 24 (87). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29060499013/29060499013.pdf>

37. Mendoza R, Moyano E. Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud* [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto 2021]; 18 (36). Disponible en: [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20\(2019-I\)/54559086005/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086005/)
38. Adiazola F, López M, Rojas R, Bustamante M. Percepción del clima organizacional en atención primaria de salud en la región del Maule, Chile. *Revista Empresarial* [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto 2021]; 13 (1): 13-21. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7021662.pdf>
39. Salgado J, Lería F. Burnout, satisfacción y calidad de vida laboral en funcionarios de la salud pública chilenos. *Univ. Salud.* [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto 2021]; 22 (1). Disponible en: <https://revistas.udenar.edu.co/index.php/usalud/article/view/4386/5735>
40. Araya M. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Rev Med Risaralda* [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto 2021]; 25 (2). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/343001830_Satisfaccion_laboral_y_clima_organizacional_en_funcionarios_de_atencion_primaria_de_salud_de_una_comuna_en_Chile
41. Fernández D, Revilla M, Kolevic L, Cabrejos I, Muchaypiña I, Sayas I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño. *An. Fac. Med.* [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto 2021]; 80 (2). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1025-55832019000200009&script=sci_arttext&tlng=en
42. Duche A, Rivera G. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enfermería Global* [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto 2021]; 18 (54). Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412019000200013
43. Díaz F, Guevara S, Vidaurre W. Estrés laboral y clima organizacional en colaboradores del hospital Solidaridad, Chiclayo. *Revista de Investigación y Cultural* [Internet]. 2019 [citado 04 de agosto 2021]; 8 (1). Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5217/521758809014/521758809014.pdf>

44. Castillo E, Medina M, Bernardo J, Reyes C, Ayala C. Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. Rev. Cubana Salud Pública [Internet]. 2019 [citado el 04 de agosto 2021]; 45 (2). Disponible en: <https://www.scielo.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
45. Sánchez I, Cabello Y, Espino Z. El clima organizacional de la clínica estomatológica Fe Dora Beris, del municipio de Santiago de Cuba. CCM [Internet]. 2018 [citado el 04 de agosto 2021]; 22 (2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1560-43812018000200004&lng=es&nrm=iso
46. Romani S, Ferrer M, Zuta N. Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. Investigación Valdizana [Internet]. 2018 [citado el 04 de agosto 2021]; 12 (3) 165-170. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5860/586062189006/586062189006.pdf>
47. 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. Sciéndo [Internet]. 2018 [citado el 04 de agosto 2021]; 21 (3): 369-374. Disponible en: <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070/1971>
48. Navarro R. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé [Tesis de Postgrado]. Lima: Repositorio Universidad César Vallejo; 2017. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6710/Navarro_SRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
49. Pedraza N. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. Revista Lasallista de Investigación [Internet]. 2018 [citado el 04 de agosto 2021]; 15 (1). Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6700989>
50. Viscaya T, Mujica M, Gásperi R. La comunicación interna y el clima organizacional en la gestión de las instituciones sanitarias. Revista Venezolana de Salud Pública [Internet]. 2017 [citado el 04 de agosto 2021]; 5 (1): 39-44. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6570435>

51. Mirás S, Villoria E, Álvarez J, Cotobal F, González L. ¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores que solicitan valoración de puesto de trabajo por motivo de salud? *Revista Enfermería del Trabajo* [Internet]. 2017 [citado el 04 de agosto 2021]; 3: 58-64. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6112223.pdf>
52. León L. Clima organizacional y estrés laboral en instituciones del sector público de salud binacional. *Revista de publicaciones Científicas y Académicas* [Internet]. 2017 [citado el 04 de agosto 2021]. Disponible en: <http://pragmatika.cl/review/index.php/consensus/article/view/6/7>
53. Marin H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horiz. Med.* [Internet]. 2017 [citado el 04 de agosto del 2021]; 17 (4). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext
54. Toro F. Clima organizacional. Una aproximación a su dinámica en la empresa Latinoamericana. Medellín: Artes Gráficas JAVA; 2010.
55. Palma S. Escala Clima Laboral CL – SPC. Manual 1º Edición. Lima: 2004. Disponible en: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
56. Sandoval M. Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas* [Internet]. 2004 [citado el 05 de agosto 2021]; 27: 33-40. Disponible en: <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402/3399>
57. Vega D, Arévalo A, Sandoval J, Aguilar M, Giraldo J. Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia. 2006 [citado el 05 de agosto 2021]; 2 (2): 329-349. Disponible en: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/242/401>
58. Ministerio de Salud. Documento técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Lima: Dirección General de Salud de las Personas, Dirección de Calidad en Salud; 2009 [citado el 05 de agosto 2021]. RM N° 623-2008/MINSA. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf

59. Orbegoso A. Problemas teóricos del clima organizacional: un estado de la cuestión. *Rev. Psicol.* [Internet]. 2010 [Internet]; 12: 347-362. Disponible en: http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/R_PSI/article/view/341/229
60. Gan F, Berbel G. *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC; 2007.
61. Brunet L. *El clima de trabajo en las Organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas; 1987.
62. Chiang M, Martín J, Nuñez A. *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas; 2010.
63. Segredo A, Reyes D. Clima organizacional en salud pública. Consideraciones generales. *Correo Científico Médico de Holguín* [Internet]. 2004 [citado el 05 de agosto 2021]; 8 (3). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/276205551_Clima_organizacional_en_salud_publica_Consideraciones_generales
64. Zayas P, Báez R, Zayas J, Hernández M. Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista. *Rev. Fac. cienc. Econ.* [Internet]. 2015 [citado el 05 de agosto 2021]; 23 (2). Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-68052015000200004
65. Bória S, Crespi M, Mascarilla O. Variables determinantes de la satisfacción laboral en España. *Cuadernos de economía* [Internet]. 2012 [citado el 05 de agosto 2021]; 35: 9-16. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4050713>
66. Locke E. *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo*. Manual de psicología industrial y organizacional. Chicago: Rand Mc Nally College ed; 1976
67. Palma S. *Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. *Teoría e Investigación en Psicología*. 1999 [citado el 25 de marzo del 2023]; 9 (1): 27-34. Disponible en: <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-mayor-de-san-marcos/psicologia/interpretacion/27801317>
68. Perez P. *Satisfacción laboral: Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción Laboral y su Evaluación-Hacia un modelo integrador*. Tesis de

- maestría. Universidad Abierta interamericana; 2011. Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
69. Staw B, Ross J. Stability in the midst of change: A dispositional approach to job attitudes. *Journal of Applied Psychology* [Internet]. 1985 [citado el 06 de agosto 2021]; 70 (3). Disponible en: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.70.3.469>
70. Weinert A. Manual de psicología de la organización: La conducta humana en las organizaciones. Barcelona; 1985.
71. Robbins, S. Comportamiento organizacional. 7° Edición. México: Editorial Prentice Hall; 1998.
72. Rue R, Simpson R. Review Symposium on: Work in America Work in America. Report of a Special Task Force to the Secretary of Health, Education, and Welfare. Prepared under the Auspices of the W.E. Upjohn Institute for Employment research. Cambridge; 1973.
73. Gamero C. Análisis microeconómico de la satisfacción laboral. Consejo Económico y social del Reino de España, Colección Estudios [Internet]. 2005 [citado el 05 de agosto 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/286354110_Analisis_Microeconomico_de_la_Satisfaccion_Laboral_Microeconomic_Analysis_of_Job_Satisfaction
74. Sheppard H, Herrick N. Where have all the robots gone? Worker dissatisfaction in the 70's. Free Press. 1972.
75. Peya M. Satisfacción laboral: una breve revisión. *Nursing* [Internet]. 2008 [citado el 05 de agosto 2021]; 26 (2). Disponible en: <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33990/1/608338.pdf>
76. Iglesias A, Torres J. Un acercamiento al Clima Organizacional. *Revista Cubana de Enfermería* [Internet]. 2018 [citado 05 de agosto 2021]; 34 (1). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192018000100016&script=sci_arttext&tIng=en
77. Galindo H. Estadística para no Estadísticos. Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos. Editorial Área de Innovación y Desarrollo. Alcoy, 2020. Disponible en: <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
78. Flores-Ruiz E, Miranda-Navales MG, Villasís-Keever MÁ. El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. *Estadística inferencial. Rev Alerg Mex.* 2017;64(3):364-370

79. Hernández R, Fernández M. Metodología de la Investigación, McGraw Hill.
1998.

ANEXOS

1. Instrumento de Recolección de datos

Variable	Categorías	Códigos para base de datos
Clima organizacional	Bueno	3
	Regular	2
	Malo	1
Satisfacción laboral	Muy Satisfecho	3
	Satisfecho	2
	Insatisfecho	1

Cuestionario de clima laboral

Elaborado por Sonia Palma (2005), adaptado por Risco y Lora (2020)

El siguiente cuestionario tiene por objetivo medir la percepción de clima laboral en los trabajadores del primer nivel de atención de la Red Asistencial Ayacucho EsSalud 2021. Este consta de cinco escalas. Se agradecerá realizar una lectura meticulosa y objetiva, y marque con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto, considerando como 1= muy en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= no precisa, 4= de acuerdo, 5= muy de acuerdo:

CLIMA ORGANIZACIONAL						
	REALIZACION PERSONAL	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					

8	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
9	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente					
10	Los objetivos de trabajo son retadores					
	INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16	Se valoran los altos niveles de desempeño					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
18	Se percibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
19	Existen suficientes canales de comunicación					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado					
	SUPERVISIÓN					
21	Los supervisores expresan reconocimientos por los logros					
22	En la organización se hacen mejor las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo permite el desarrollo del personal					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existe buena administración de los recursos					
	COMUNICACIÓN					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					

33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna					
35	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo personal					
37	El servicio brindado al usuario por la organización es motivo de orgullo del personal					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución					
	CONDICIONES LABORALES					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras					
42	Hay clara definición de visión, misión o planes estratégicos					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecido					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas áreas o servicios					
45	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la institución					
49	Se conocen los avances en las otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

Cuestionario de satisfacción laboral

Elaborado por Sonia Palma (2005), adaptado por Risco y Lora (2020)

El siguiente cuestionario tiene por objetivo medir la satisfacción laboral en los trabajadores del primer nivel de atención de la Red Asistencial Ayacucho EsSalud 2021. Este consta de cinco escalas. Se agradecerá realizar una lectura meticulosa y objetiva, y marque con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje su punto de vista al respecto, considerando como 1= totalmente en desacuerdo, 2= en desacuerdo, 3= no precisa, 4= de acuerdo, 5= totalmente de acuerdo:

N°	SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
1	Considero que me pagan una suma justa por el trabajo que hago					
2	Mi sueldo no está en proporción a mi preparación profesional					
3	Mi sueldo es suficiente para suplir mis necesidades económicas					
4	La supervisora enseña y refuerza las habilidades y destrezas del personal a su cargo					
5	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
6	Mi jefe toma en cuenta mis sugerencias en mejora del servicio					
7	La autoridad que ejerce la supervisora es horizontal					
8	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo					
9	Recibo un bono extra por trabajar en un área					
10	Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo, el tiempo extra que laboro					
11	Recibo alimentación por laborar en un servicio de alto riesgo					
12	Tengo empatía con mis compañeros de trabajo					
13	Trabajo más de lo que debiera por la incompetencia e inexperiencia de mis colegas					
14	El ambiente creado por mis compañeras es ideal para desempeñar mis funciones					
15	Hay solidaridad entre compañeros de trabajo					
16	La comunicación es buena en el servicio					
17	Hay afinidad en mi grupo de trabajo					
18	Hay discrepancias y discusiones en el trabajo					
19	La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores					
20	El ambiente donde trabajo es confortable en iluminación y ventilación					
21	Cuento como materiales de bioseguridad personal					
22	Existe acceso de evacuación, señalización, adecuada para desastres naturales					
23	Existe hacinamiento en el servicio donde trabajo					
24	Siento que mi trabajo se ha vuelto rutinario					
25	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					

26	Mi trabajo es altamente estresante						
27	Considero que tengo conocimientos, habilidades y destrezas para desempeñar mi trabajo						
28	Cuando termino mi jornada de trabajo, me siento agotada						
29	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir (carta de felicitación)						
30	No siento que el trabajo que hago es apreciado						
31	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser						
32	Veo mi trabajo como una fuente de realización personal						
33	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos						
34	Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día						
35	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo						
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo						

2. Consentimiento Informado

El presente documento forma parte del proyecto de investigación titulado: “**Clima organizacional y satisfacción laboral en el primer nivel de atención Essalud Ayacucho 2021**”, y tiene como finalidad recopilar la información respecto a las variables en estudio. De ser necesario, puede solicitar la información adicional que considere conveniente antes de decidir si participará en el estudio.

El objetivo de esta investigación es determinar si el clima organizacional está relacionado a la satisfacción laboral en el primer nivel de atención de EsSalud Ayacucho. Si acepta participar de este estudio, deberá desarrollar los dos cuestionarios presentados con objetividad y sinceridad. Los datos recopilados se registrarán con códigos, no con nombres. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se publicará ninguna información que revele la identidad de los participantes.

Esta investigación no generará ninguna recompensa económica, pero sus resultados contribuirán al planteamiento de estrategias e implementación de mejoras en su institución de trabajo.

CONSENTIMIENTO

“Yo....., identificado con DNI N°,
certifico que he leído el consentimiento informado, y que las explicaciones brindadas fueron claras y precisas. Por lo tanto, acepto participar en el presente estudio de manera voluntaria”

Firma

Nombres:

SONIA PALMA CARRILLO
www.soniapalmacarrillo.com
spalma50@hotmail.com

CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Sara Elvira Sebastián Damacio–DNI 74804420

Institución: Universidad San Martín de Porres.

Motivo: Tesis: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el primer nivel de atención ESSALUD Ayacucho, 2021”.

Asesor: Mg. Julio Segundo Acosta Polo.

Autorización uso: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004); y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (1999)

Muestra de investigación: 65 trabajadores de los Centros de Salud del primer nivel de atención correspondientes a la Red Asistencial Ayacucho ESSALUD.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante como autora única de la tesis especificada. Se extiende esta autorización por única vez en la muestra indicada para los propósitos académicos de referencia.

La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para el uso de los instrumentos citados y la calificación, análisis e interpretación son de entera responsabilidad de la tesista.

Marzo, 23, 2023



Sonia Palma Carrillo, PhD

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la(s) prueba(s) que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.