

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
UNIDAD DE POSGRADO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL ASISTENCIAL EN UNIDADES DE CUIDADOS  
INTENSIVOS PEDIÁTRICOS EN INSTITUCIÓN PÚBLICA Y  
PRIVADA**

**TESIS  
PARA OPTAR  
EI GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE  
SALUD**

**PRESENTADA POR**

**KARINA NATHALY FUENTES CUSIPUMA**

**ASESOR**

**RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA - PERÚ**

**2024**



**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 DEL  
PERSONAL ASISTENCIAL EN UNIDADES DE CUIDADOS  
INTENSIVOS PEDIÁTRICOS EN INSTITUCIÓN PÚBLICA Y  
PRIVADA**

**TESIS**

**PARA OPTAR**

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

**PRESENTADA POR**

**KARINA NATHALY FUENTES CUSIPUMA**

**ASESOR**

**RICARDO ALDO LAMA MORALES**

**LIMA, PERÚ**

**2024**

## JURADO

**Presidente:** Isabel Álamo Palomino, magíster en Gerencia en Servicios de Salud

**Miembro:** Nancy Cárdenas Goyena, magíster en Salud Ocupacional y Ambiental

**Miembro:** Christopher Vásquez Chuqui huaccha, magíster en Gestión y Metodología de la Calidad y Seguridad de la Atención en Salud

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a Dios, quien es la luz que guía mis pasos e ilumina mi mente para tomar decisiones.

A mi madre, quien confía en mí incluso más que yo.

A mi familia que siempre está orgullosa de mí.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi asesor por brindarme soporte académico y guiarme en la elaboración de esta tesis.

Al equipo asistencial, tanto del centro privado como del público, quienes me apoyaron

## ÍNDICE

	<b>Págs.</b>
<b>Portada</b>	i
<b>Jurado</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	iii
<b>Agradecimiento</b>	iv
<b>Índice</b>	v
<b>Resumen</b>	vi
<b>Abstract</b>	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	4
<b>III. METODOLOGÍA</b>	26
<b>IV. RESULTADOS</b>	29
<b>V. DISCUSIÓN</b>	45
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	47
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	48
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	
<b>ANEXO</b>	

## RESUMEN

El **objetivo** fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial en Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos en institución pública y privada. La **metodología** para el estudio fue cualitativa, con un diseño no experimental. Con un tamaño de muestra de 66 participantes. La correlación se presentó con una razón de confianza al 95%. Los **resultados** fueron que 49 pertenecían a una entidad del estado y 17 a una particular, se evaluó la correlación de ambas variables y se demostró que, para el primer centro, con un resultado de  $p=0.000 < 0.05$  sí hay relación entre las dos variables y para el segundo, con un resultado de  $p=0.3 > 0.05$  no hay relación. Con un grado de confiabilidad de 0.001 el clima organizacional en la primera entidad es de nivel intermedio representado por un 65.3%; y en la segunda es excelente lo cual se traduce en un 82.4%. En cuanto a la segunda variable, es un nivel intermedio 79.6%, y un nivel excelente 58.8%. **Con lo que se asevera** la relación de las dos variables y se han identificado varias dimensiones para reforzar, a diferencia que en el segundo centro donde se ha resuelto que existen dimensiones que van por encima de otras, los cuales pasan desapercibidos las que tienen debilidades.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, dimensiones.



## ABSTRACT

The **objective** was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of healthcare personnel in Pediatric Intensive Care Units in public and private institutions. The **methodology** for the study was qualitative, with a non-experimental design. **With a sample size** of 66 participants. The correlation was presented with a 95% confidence ratio. **The results** were that 49 belonged to a state entity and 17 to a private, the correlation of both variables was evaluated and it was shown that, for the first center, with a result of  $p=0.000 < 0.05$  there is a relationship between the two variables and for the second, with a result of  $p=0.3 > 0.05$ ; There is no relationship. With a reliability level of 0.001, the organizational climate in the first entity is of an intermediate level represented by 65.3%; And in the second it is excellent which translates into 82.4%. As for the second variable, it is an intermediate level 79.6%, and an excellent level 58.8%. **With which the relationship** between the two variables is asserted and several dimensions have been identified to reinforce, unlike in the second center where it has been resolved that there are dimensions that go above others, which those with weaknesses go unnoticed.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, dimensions.

# KARINA NATHALY FUENTES CUSIPUMA

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN UNIDADES DE CUIDADOS INTE...

 Universidad de San Martín de Porres

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::29427:415528596

Fecha de entrega

12 dic 2024, 2:46 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

12 dic 2024, 2:56 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS - KARINA NATHALY FUENTES CUSIPUMA (4).docx

Tamaño de archivo

1.1 MB

75 Páginas

15,643 Palabras

90,697 Caracteres



Página 2 of 79 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::29427:415528596

## 11% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...




### Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)
- ▶ Trabajos entregados

### Exclusiones


- ▶ N.º de fuente excluida

### Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 4%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**  
44 caracteres sospechosos en N.º de páginas  
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## I INTRODUCCIÓN

### 1.1 Descripción del problema

En el Perú, durante la época de la pandemia se evidenció la percepción de los enfermeros intensivistas respecto a las condiciones de trabajo, siendo esta desfavorable alrededor del 60%, así lo mostró un estudio realizado por la universidad mayor de San Marcos <sup>(1)</sup>.

El personal asistencial, que labora en las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos, está sometido diariamente a una carga emocional debido a la condición de salud de este tipo de pacientes. En tanto, existen otros factores que bien podrían modificarse para facilitar esta área, como la flexibilidad de horarios, el trabajo administrativo o también funciones específicas que enmarcan a la responsabilidad de otro profesional, aspectos salariales, estabilidad laboral, entre otros <sup>(3)</sup>.

Por otro lado, las renunciaciones del personal es algo que resta a la institución donde labora, ya que en algunos casos son colaboradores con años de permanencia los que optan por retirarse, retrasando el dinamismo y rutina en las respectivas unidades <sup>(9)</sup>.

Existen autores que afirman que el clima organizacional se encuentra ciertamente vinculado a la conducta de los empleados; la cual se involucra en diferente escala a peculiaridades administrativas y organizativas de la entidad prestadora de salud. Es necesario tomar en cuenta las brechas existentes tanto en el sector público como en el privado <sup>(14)</sup>.

En este contexto se desarrolla la presente investigación; la cual radica en el análisis de las dimensiones de las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricos tanto de una institución del estado como de una particular; con ello la autora analizó a través de las evidencias la correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral, conocer las diferencias entre las variables e identificar las dimensiones con menos significancia para así trabajar y mejorar la experiencia y productividad del colaborador.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una institución pública y privada?

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una institución pública y privada.

### **1.3.2 Objetivo específico**

Identificar el nivel del clima organizacional en el personal asistencial de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una institución pública y privada.

Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal asistencial de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una institución pública y privada.

Correlacionar los resultados encontrados de cada dimensión según el clima laboral y satisfacción del personal asistencial de Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos en una institución pública y privada.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Importancia**

De acuerdo con los objetivos de estudio planteados y respecto a la satisfacción laboral, esta tesis permitió identificar los puntos débiles que influyen en el rendimiento del trabajador. Respecto al clima organizacional, se pudo identificar las áreas que requieren mejoras, lo cual es necesario para el logro del éxito en las organizaciones de salud y por ende vincularla a la satisfacción del trabajador. La intención de la tesis fue comparar los resultados de ambas instituciones (públicas y privadas) a fin de identificar los elementos que se requieren implementar en una u otra como parte del desarrollo y la mejora continua.

#### **1.4.2 Viabilidad**

El desarrollo de la presente tesis fue viable, ya que contó con las autorizaciones correspondientes de las jefaturas de servicio de ambas instituciones donde se ejecutó la investigación. Se obtuvo la aprobación de las oficinas de dirección correspondiente como del Comité de Ética. Los aspectos financieros fueron consignados por la autora.

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

Las limitaciones que se presentaron en el desarrollo de esta tesis fue que los participantes se sintieron intimidados por exponer ciertos puntos débiles de su institución, así también por parte de las autoridades que no permitían que estos se evidencien; sin embargo, se explicó al participante sobre el anonimato del cuestionario y a las autoridades se exhortó la importancia de identificar debilidades para optimizar fortalezas.

## II MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

Quintero D. et al, en 2021, publicó una investigación donde el objetivo de estudio fue identificar el estado del ambiente laboral en la mencionada entidad. Como instrumentos de medición utilizaron el cuestionario que evalúa 4 dimensiones: Liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Este estudio fue descriptivo – diseño no experimental, con abordaje cuantitativo y se seleccionaron un total de 24 muestras los cuales fueron procesadas por el programa SPSS; se obtuvo como resultados globales, para cada variable, un valor entre 3,60 y 4,29 en las áreas de administración y asistencial, esto quiere decir que la percepción del entorno de trabajo es satisfactoria, sin embargo, la variable motivación es medianamente aceptada. Ante esto el autor concluye que deben tomarse como una alerta, ya que no existen incentivos, retroalimentación ni otras formas de reconocer el esfuerzo que realiza el colaborador <sup>(1)</sup>.

Santana G, en 2021, realizó un estudio cuyo objetivo fue determinar la relación entre ambas variables similares a esta investigación. Aplicó el cuestionario EDCO para medir el ambiente laboral y el PCI para la conducta del trabajador. El método utilizado fue cuantitativo, de tipo descriptivo no correlacional; en donde se seleccionó un total de 100 muestras, se aplicó la estadística descriptiva, usando la media, mediana y moda para la caracterización de los grupos de datos, y el coeficiente de Spearman para determinar la correlación, dando como resultado Rho de Spearman de 0,332 con un nivel de significancia bilateral (0,01). Respecto a la primera variable se observa un nivel medio equivalente a un 63% y 37% en nivel bajo. La segunda variable tiene un 71% de satisfacción medio y 26% nivel bajo. El autor concluye que sí existe relación <sup>(2)</sup>.

García M, en 2020, ejecutó un análisis donde se planteó identificar los niveles de satisfacción laboral. Utilizó como herramienta el cuestionario validado Font-Roja AP, se recogió información sociodemográficas y laborales. El desarrollo de esta investigación se realizó bajo la metodología descriptivo transversal, la cual obtuvo un total de 35 muestras, los resultados se procesaron a través de la

técnica estadística por correspondencia con normalización simétrica, se usó el programa de excel y estadística descriptiva básica el cual se obtuvo el 94% de aprobación. Se concluyó que los licenciados en enfermería se encuentran satisfechos, puesto que no consideran hechos mínimos que podrían repercutir con el pasar de los años. Sin embargo, hay aspectos que pueden ser notorios a lo largo del tiempo como la falta de recursos para poder desarrollar su trabajo <sup>(3)</sup>.

Oliva K, en 2019, desarrolló una investigación cuyo objetivo fue evaluar si existe relación entre las mismas variables. Como herramienta se utilizó el cuestionario de clima organizacional producido por la autora complementado por el de S21/26 y el S4/82 para medir la satisfacción laboral, ambos fueron validados mediante prueba piloto y el estadístico Alfa de Cronbach. El estudio fue del tipo correlacional; hipotético - deductivo. Se seleccionaron un total de 96 muestras y para su procesamiento se aplicó la estadística descriptiva, paramétrica usando el programa SPSS V21.0. el cual, dió como resultado a través del estadístico K Pearson un nivel de significancia de 0.01, con un nivel de correlación de 0.875 positiva muy alta <sup>(4)</sup>.

Montoya P. et al, en 2017, elaboró un estudio cuyo objetivo fue establecer el nexo de ambas variables con docentes y gerentes de instituciones educativas; utilizó cuestionarios de clima organizacional de Koys y Decottis; adaptada por Chiang et al, y para la otra variable el de S20/23, homologado por Meliá y Peiró. En términos de método de estudio fue de tipo cuantitativo y correlacional. La muestra estuvo conformada por un total de 166 trabajadores y se aplicó el programa estadístico SPSS versión 15. Se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, obteniéndose una puntuación global de ( $r = 0,523$ ;  $p < 0,001$ ) como gerencial ( $r = 0,68$ ;  $p < 0,001$ ). El 95% de docentes y un 90,6% de administrativos refirieron sentir un elevado nivel de satisfacción laboral, mientras que un 80% de los profesores y un 72,7% del otro grupo de profesionales manifestaron percibir un buen nivel del ambiente de trabajo. Con ello se concluye que sí existe una relación directa <sup>(5)</sup>.

Barajas E, en 2017, produjo una tesis sobre análisis en la percepción del género entre clima organizacional y satisfacción laboral del sector industrial. La finalidad de este estudio fue examinar si hay diferencia de percepción en cuanto al género.

Como herramienta para la variable uno tomó el modelo presentado por March y Simón, para la segunda se aplicó el instrumento psicológico – organizacional propuesto por Koys y Decotiis, ambos fueron adaptados por la autora y validado mediante prueba piloto. La metodología aplicada fue del tipo cuantitativa, con un diseño no experimental, con un alcance descriptivo comparativo. La muestra fue de 192 participantes, se utilizó la estadística t de Student y el programa SPSS. La prueba evidenció que no existe diferencia, siendo esta  $p > 0.05$  y  $p > 0.05$  respectivamente. Para finalizar, la autora concluye que en la empresa en mención se maneja un ambiente propicio para que el colaborador se desenvuelva <sup>(6)</sup>.

Barberena R, en 2017, presentó un estudio para valorar el clima organizacional. El medio utilizado fue la recolección de información y el instrumento aplicado fue elaborado por la OPS como parte de un programa regional de desarrollo de servicios de salud para este tipo de evaluaciones. Metodológicamente, es descriptiva y transversal. Incluye 30 participantes y para el procesamiento de datos se utilizó el programa excel. El resultado fue un total de 52 puntos lo que equivale al valor de 3.3 que según la categoría le corresponde a medio o poco satisfecho, posterior a ello la autora concluye que se debe poner más énfasis en la variable participación para mejorar la satisfacción de los colaboradores <sup>(7)</sup>.

Peralta G, en 2017, investigó si las dimensiones de las variables están relacionadas. Las herramientas fueron el cuestionario de análisis ambiental organizacional del hospital de Talca en Chile y el de satisfacción laboral fue el S20 / 23 los cuales fueron validados por juicio de expertos y estadístico de Alfa de Cronbach. Metodológicamente, es un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo - correlativo, y un diseño no experimental. La muestra obtenida fue de 74 enfermeras (os) y los datos fueron procesados a través del estadístico descriptivo y el programa SPSS 18.0. Los resultados evidencian un coeficiente de correlación de 0.766 es decir que tienen una relación cercana entre los aspectos intervencionistas de las dos variables. En conclusión, la autora afirma que las variables tienen relación directa <sup>(8)</sup>.

Noriega C, en 2021, indagó sobre el clima organizacional y satisfacción laboral. El objetivo fue determinar la relación existente, la herramienta aplicada fueron



cuestionarios elaborado por Minsa y adaptados por la autora lo cual fue validada por juicio de expertos y Alfa de Cronbach. La metodología en la cual se basó fue de enfoque cuantitativo, estudio de tipo aplicada no experimental, descriptivo correlacional, diseño de corte transversal, el número de muestra fue el 100% del personal asistencial equivalente a 95, los datos fueron procesados aplicando el estadístico descriptivo, programas excel SPSS V 28, con lo que se pudo obtener como resultado un valor de Spearman  $R = 0,740$  una sig.  $P = 0,01 < 0,05$ , lo cual le permitió concluir que efectivamente existe correlación directa, para mejorar el rendimiento profesional el ambiente laboral debe ser óptimo en todas sus dimensiones <sup>(9)</sup>.

Ñique M, en 2019, trabajó en una investigación donde el objetivo fue conocer la relación entre las dos variables. La herramienta que se utilizó fue un cuestionario cuya calificación fue basada en Likert validada por juicio de expertos y Alfa de Cronbach. La metodología aplicada fue cuantitativa, no experimental, transversal y correlacional, se tomó como muestra a la totalidad de la población, haciendo un total de 33 colaboradores. Luego se usó el coeficiente de Pearson para comprender su relevancia. La confiabilidad de los resultados muestra que el coeficiente es 0.89 y 0.823 respectivamente. Por lo cual se puede decir que, si existe un nexo positivo. Por lo tanto, la autora concluye que se tiene un impacto directo lo cual se refleja en la calidad de atención <sup>(10)</sup>.

Castillo J, Ruiz L, en 2017, desarrolló un estudio cuyo objetivo era conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de una empresa municipal de servicios eléctricos. Como herramienta utilizó la escala CL-SPC y SL-SPC; ambas validadas mediante el estadístico Alfa de Cronbach, el método fue correlacional, transversal, no experimental. Participaron 54 colaboradores calculados de una población limitada. Para el procesamiento estadístico se utilizó el programa SPSS V20 y para su interpretación el Rho Sherman, donde se asocia el entorno organizacional y la motivación laboral, obteniéndose un coeficiente de 0.750 ( $p\text{-valor}=0,000$ ). Se concluye realizar mejoras en la primera variable <sup>(11)</sup>.

Arévalo H y Mora M, en 2017, efectuaron un estudio sobre clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del servicio de enfermería. El propósito

de esta investigación fue determinar la relación entre ambos, se utilizó un cuestionario de clima y satisfacción laboral de elaboración propia los cuales fueron validados por juicio de expertos. La metodología fue descriptiva correlacional, no experimental, del tipo transversal. Para la ejecución se tomó un total de 80 muestras las cuales se procesaron a través del programa SPSS V20. Como resultados se obtuvo el coeficiente de 0.403 y un valor igual a 0,000 ( $p$  - valor < 0.05) es decir un nexo positivo a medio, confirmando su hipótesis nula.

(12)

Chiquinta G, en 2017, estudió sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en un hospital de Chiclayo. Su propósito fue determinar la correlación entre ambas variables, se utilizaron dos cuestionarios como herramientas, uno referido al clima organizacional- Minsa con 34 ítems y la otra con 36 ítems de Sonia Palma, los cuales fueron validados preliminarmente. La metodología de la investigación fue cuantitativa correlacional. El tamaño de la muestra fue de 37 enfermeras, los datos fueron procesados a través del estadístico descriptivo y programa SPSS V20, dando como resultado una clasificación por mejorar con un valor de 74.33 para la primera variable y un valor de 133.00 el cual le corresponde a la denominación de regular para la segunda variable, y el valor de la conexión fue de 0.73, lo cual permite concluir a la autora que si existe un nexo fuerte <sup>(13)</sup>.

Prado J, en 2021, difundió un estudio comparativo similar a lo realizado en la presente tesis. El objetivo principal fue comparar en ambas instituciones. Como herramienta para su desarrollo se utilizó un cuestionario utilizado por Guillen lo cual fue actualizado y validado mediante juicio de expertos. La metodología fue no experimental y transversal, el tamaño de la muestra fue de 32 participantes y se procesaron a través del programa Jamovi 1.6.23. El resultado fue que el 75% de los cirujanos dentistas de la entidad particular tienen una percepción alta y los del estado con un 75% una satisfacción laboral media. Esto le permitió al autor concluir que la variable en estudio tiene un mejor impacto en el sector privado que en el público <sup>(14)</sup>.

Cruzado A, en 2020, publicó sobre clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario creado por Bonilla y otro creado por Palma para ambas variables respectivamente, la metodología a desarrollar fue de enfoque cuantitativo, del tipo descriptivo, de corte transversal, con un diseño correlacional. La muestra fue de 50 y se aplicó el estadístico de Tau b de Kendall. La significancia de Tau b de Kendall entre ambas variables fue de  $0,401 > 0.05$ , con lo que la autora concluye que en general no existe relación significativa, la autora menciona también que este resultado se debe al tipo de institución <sup>(15)</sup>.

Vásquez N, en 2020, realizó un estudio donde el objetivo de investigación fue determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería. Como instrumento se utilizó el cuestionario elaborado por Palma y otra de elaboración propia para ambas variables respectivamente, estas fueron validadas por juicio de expertos y la fiabilidad mediante Alfa de Cronbach. La metodología en la cual se basó fue un diseño no experimental con enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 22 técnicos en enfermería y los datos fueron procesados usando el programa SPSS V26. Como resultado final a través del estadístico Rho Spearman se obtuvo que la relación es positiva alta ( $r = 0.252$ ) con un nivel de significancia de 0,000. con lo que le permitió concluir que si existe una relación positiva media a débil <sup>(16)</sup>.

Gutiérrez G y Payano C, en 2018, ejecutaron una investigación sobre clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional enfermero. El objetivo fue conocer la relación de las variables. La técnica que se utilizó fue la encuesta, las herramientas empleadas fueron los cuestionarios validados por el Minsa y por Palma, ambos instrumentos fueron actualizados. El diseño fue no experimental, con enfoque cuantitativo, de corte transversal, descriptivo, correlacional. La población de estudio estuvo integrada por 50 enfermeros y los datos fueron procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial, usando el programa SPSS V 21. Como consecuencia se determinó a través de la prueba de Rho Spearman con un valor de (0.223) que sí tenían un nexo <sup>(17)</sup>.

Vega T, en 2019, elaboró un estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral cuya finalidad fue conocer el nexo, para la variable uno utilizó el cuestionario, y para la dos utilizó el método cuantitativo cuyo diseño fue el no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional. La población incluyó a 120 trabajadores y se obtuvo un coeficiente de Rho Spearman de 0.908, otorgando una relación alta entre las variables, con lo que la autora concluye que si existe un impacto de importancia <sup>(18)</sup>.

Jurado L, en 2017, produjo una investigación que tuvo como finalidad establecer si existe o no relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el profesional de enfermería. Para medir ambas variables se utilizó cuestionarios estandarizados por el Minsa a los cuales se le aplicó la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach. El método científico fue cuantitativo; de diseño no experimental de tipo transversal, correlacional; la muestra fue de 62 profesionales de enfermería. Los datos fueron procesados por los estadísticos sistematizados en el programa SPSS V22. El resultado es una variable no paramétrica, con de Rho de Spearman de 0.703 y con un valor de  $P = ,000$  a 2 colas. La autora concluye que lo obtenido son estadísticamente significativos, es decir que si existe un efecto significativo y directo <sup>(19)</sup>.

Vallejo M, en 2017, presentó un estudio de investigación acerca del clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de salud San Martín, como objetivo determinar la relación que existe entre ambas variables. Se empleó el cuestionario del clima organizacional EDCO y de satisfacción laboral Minsa, estos fueron validados por el juicio de expertos y la confiabilidad procesada por Alfa de Cronbach. El método que se aplicó fue el hipotético deductivo, el diseño fue no experimental de nivel correlacional. La población fue de 66 colaboradores los cuales fueron asistenciales y 53 colaboradores administrativos. Los datos fueron procesados a través del paquete estadístico IBM, SPSS V 24.0. Se concluyó que sí existe conexión significativa <sup>(20)</sup>.

Luego de la revisión de los antecedentes, podemos concluir que existe una predisposición de relación directa entre ambas variables, se buscó también determinar que dimensiones son las que requieren mayor atención.

## **2.2 Base teórica**

### **2.2.1 Clima organizacional**

Corresponde a la importancia y rol de todos los seres humanos que componen la empresa, en cómo sienten y piensan, y por ende en la forma en que su organización sobrevive y prospera <sup>(21)</sup>. Al respecto, Likert sugiere que la respuesta de una persona a una situación es, en su mayoría, según su percepción, lo importante es cómo la ve, aceptar hechos, no la realidad objetiva. Por lo tanto, el interés de estudiar el clima laboral comienza por comprobar que cada persona percibe de manera diferente el contexto en el que se desarrolla, y que esta percepción tiene injerencia en la respuesta conductual del ser humano en el trabajo, con todos los efectos que esto puede tener <sup>(22)</sup>.

#### **2.2.1.1 Particularidades del clima organizacional**

La conducta de un integrante de la organización no resulta de circunstancias que puedan existir en esta (externos y principalmente internos), todo depende de la percepción del empleado de cada factor. A pesar de ello, la impresión obedece en gran medida de las funciones, interrelaciones y otros conjuntos de pericias que cada miembro tiene con la empresa; por lo tanto, el entorno organizacional muestra la acción mutua entre las peculiaridades personales y organizacionales relacionados a su líder <sup>(23)</sup>.

#### **2.2.1.2 Teoría del clima organizacional de Likert**

Rensis Likert, mejor conocido por su trabajo en psicología organizacional ofrece una de las teorías más completas por su nivel de interpretación. Algunos autores la denominan sistemas organizacionales. Sin embargo, se debe evitar confundir la teoría del sistema de Likert con la teoría de la gestión, como a veces se sugiere en algunos escritos. El liderazgo es una de las variables explicativas del clima en esta teoría, el objetivo es ofrecer un marco de referencia que permita el estudio y el funcionamiento de la organización <sup>(24)</sup>.

#### **2.2.1.2.1 Sistema I: Autoritarismo explotador**

En esta clasificación de clima, la confianza de los directivos hacia sus empleados es nula. La mayoría de las decisiones y metas se deciden en el nivel superior y se entregan en dirección vertical. Los empleados deben trabajar en una atmósfera de miedo, castigo, intimidación y, a veces, recompensa, y la complacencia de sus menesteres se mantienen en un nivel psicológico y seguro (25).

#### **2.2.1.2.2 Sistema II: Autoritarismo paternalista**

En esta clase de entorno el directivo tiene cierta seguridad respetable en sus colaboradores. La toma de decisiones se hace en la parte superior, pero en ciertas ocasiones se toman en los niveles inferiores. La recompensa y, de vez en cuando, el castigo son tácticas que se utilizan para promover a los empleados. En este entorno, el directivo juega un papel importante en los trabajadores, que todavía conservan la percepción de trabajar en un entorno seguro y ordenado (24).

#### **2.2.1.2.3 Sistema III: Participativo – Consultivo**

La gerencia, operando en un ambiente participativo, cree en los empleados. Las políticas y las decisiones generalmente se dan en la parte superior, pero los niveles inferiores pueden tomar decisiones más específicas. La comunicación es de arriba hacia abajo. compensaciones irregulares, castigos y cualquier participación utilizada para motivar a los trabajadores; también satisface su necesidad de prestigio y estima. Esta clase de clima representa un entorno muy dinámico en el que el gobierno establece la de metas a alcanzar (24).

#### **2.2.1.2.4 Sistema IV: Participación en grupo**

Se sustenta en la particularidad que tienen los directivos de confiar completamente en sus colaboradores. El proceso de toma de decisión se encuentra distribuido por toda la empresa y se encuentran muy bien engranados en cada nivel (24).

### **2.2.1.3 Dimensiones del clima organizacional**

El cuestionario EDCO fue elaborado con la finalidad de identificar la percepción que los individuos tienen dentro de la organización, además de proporcionar retroinformación acerca de los procesos que determinan la conducta organizacional, y para un mejor análisis e identificación, los autores Acero Y, Echeverri LM, Lizarazo S, Quevedo AJ, Sanabria. B vieron por conveniente agruparlos <sup>(26)</sup>. Se optó por este instrumento ya que cuenta con dimensiones las cuales nos ayudó a poder identificar de manera específica que área se debe priorizar para mejorar el clima organizacional.

**Relaciones interpersonales:** Corresponde a las relaciones sociales, regidas por las normas de interrelación colectiva. Desde el punto de vista laboral corresponde a un entorno adecuado e importante para los colaboradores, ya que un ambiente saludable afecta en forma directa su desenvolvimiento laboral y su moral. Las interrelaciones pueden ocurrir de muchas formas diferentes. A menudo, el área de trabajo se vuelve insoportable para los colaboradores, sin embargo, hay otros en los que es óptimo, y hasta se establecen amistades para superar las barreras en el lugar de trabajo <sup>(27)</sup>.

**Estilo de dirección:** Está íntimamente relacionado con el modo de ser líder, incluyen la capacidad de usar el poder de manera efectiva, la capacidad de comprensión que tenemos los humanos; diferentes fuerzas motivacionales en diferentes momentos, la disposición de inspirar, de actuar de tal manera que se desenvuelve un entorno propicio para responder y promover las motivaciones <sup>(28,29)</sup>.

**Sentido de pertenencia:** En el momento que el colaborador aporta conocimientos, destrezas y aptitudes y una actitud favorable hacia el amaestramiento y al nivel de efectividad, la organización le asignará responsabilidad, desafío y mejorar continuamente su estatus en la organización <sup>(30)</sup>.

**Retribución:** Debe ser llamativo para el trabajador, que reconozca el trabajo que desarrolla y su desenvolvimiento. Con un buen salario las posibilidades de colaboradores más entusiasmados aumentan, incluso mejora la motivación de superación y capacitación ya que saben que les será retribuido <sup>(31)</sup>.

**Disponibilidad de recursos:** Todas las empresas no tienen los mismos recursos ni condiciones, esta es la razón de las diferencias en rentabilidad. Todo aquello que permita a una empresa diseñar e implementar tácticas para mejorar su efectividad y eficiencia <sup>(32)</sup>.

**Estabilidad:** El trabajo estable es un derecho que respalda todos los demás. Se entiende por estabilidad cuando los colaboradores ven claramente la posibilidad de pertenecer a la empresa y piensan que las personas son apartadas del trabajo con criterios justos <sup>(33)</sup>.

**Claridad y coherencia en la dirección:** La productividad de las empresas está relacionada con las actitudes del líder, ellas tienen influencia directa sobre el colectivo porque él tiene personas bajo su responsabilidad, debe saber que sus acciones tienen repercusiones con quienes les rodea. Este es capaz de influir en el 30% de la producción de su equipo, partiendo de las condiciones que crea para sí mismo. Por otro lado, tiene el poder de incentivar a sus colaboradores partiendo de la palabra seguro, que es simple de entender, pero a veces difícil de lograr o más bien de transmitir <sup>(30)</sup>.

**Valores colectivos:** El colectivo valora la cooperación, consideración, buen trato, representa lo fundamental del juicio que los integrantes de una organización utilizan con el fin de opinar sobre situaciones, comportamientos, que reflejan los objetivos, así como la presunción y conceptos fundamentales de una empresa y como tal, forman el núcleo de la cultura organizacional. Los valores son la clave del éxito de los empleados y constituyen estándares para la empresa, como una cualidad que debe alcanzar para tener éxito. Por tanto, todo equipo que aspire a la excelencia debe tener los valores e ideas que constituyen su comportamiento motivador entendidos y codificados. Los valores son evidentes en la formulación de la misión y visión de la organización, nacen a



partir de la cultura de la empresa, por tanto, tienen consistencia, necesaria para el peritaje y crecimiento de las personas que integran la empresa <sup>(34)</sup>.

## **2.2.2 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es de mucha preocupación para las organizaciones ya que señala la capacidad de una empresa de complacer los requerimientos de sus empleados, ellos no siempre están contentos con su trabajo, es por eso que tienden a renunciar con mayor frecuencia, mientras que los satisfechos están más cómodos, y permanecen más tiempo. Los conceptos nacen de dos coordenadas denominadas necesidades humanas e incentivos. En las organizaciones, muchos procesos se llevan a cabo en grupo, por lo que es importante poner en contexto la estructura no solo de manera individual sino también en conjunto. Por tal razón lo definen como la actitud común del equipo respecto a su tarea y al entorno relacionado <sup>(31,35)</sup>.

### **2.2.2.1 Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral**

Varias teorías afirman que pueden sustentar la satisfacción laboral. Algunas de ellas son:

**2.2.2.1.1 Teoría de Herzberg o la de motivación e higiene:** El primero lo conforman factores denominados satisfactorios, que están relacionados con lo que implica el puesto laboral, es decir: avance, desenvolvimiento y cumplimiento. El segundo hace referencia a componentes higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son alentadores, pero generan poca satisfacción en el lugar de trabajo y están relacionados con su contexto, ya que tratan con el entorno externo de este, es decir: organización política, calidad de supervisión, interrelación con colegas, jerarquía de superiores y subordinados, sueldos, seguridad laboral, condiciones laborales <sup>(36)</sup>.

**2.2.2.1.2 Teoría de jerarquía de necesidades básicas de Abraham Maslow:** Según Maslow las personas tienen necesidades que deben ser cubiertas en mayor o menor medida, y en muchos casos estas se convierten en el motor de la motivación; nacen en primera instancia por el instinto de supervivencia. La hipótesis es que dentro de una persona hay un orden según

prioridades de cinco, en la base de la pirámide están las principales que el individuo busca satisfacer, y a medida que las va cubriendo se van desarrollando nuevas. Si un trabajador tiene cubiertas la del primer nivel, se sentirá motivado en cubrir la siguiente <sup>(37,38)</sup>.

**1) Fisiológicas:** Como apetencia, polidipsia, cobijo, erotismo etc.

**2) Seguridad:** Protección contra daños físicos y emocionales.

**3) Social:** Afecto, inclusión, aceptación y amical.

**4) Estima:** Implica temas intrínsecos de la autoestima, tal como el autocontrol y el logro, reconocimiento y atención.

**5) Autoconciencia:** Las ansias de ser lo que uno es capaz de llegar a ser; Esto incluye el crecimiento personal, la realización y la autosatisfacción efectiva.

#### **2.2.2.2 Características de la satisfacción laboral**

Es posible que amar el trabajo y comprender la importancia del puesto no sea suficiente si no se lleva bien con los colegas, quienes pueden elegir a su compañero de vida en función de sus rasgos de carácter, temperamento, pero en su mayoría se trata con muchos individuos, algunos no siempre son del agrado del otro <sup>(20)</sup>. Cuando un trabajador se siente laboralmente satisfecho no tiende a sentirse fácilmente reemplazable y es probable que sea más leal a su institución y permanezca en sus puestos. La satisfacción laboral está estrechamente relacionada con características importantes como la motivación en el trabajo, el comportamiento en el espacio laboral, evita el ausentismo, hace que los empleados se comprometan, mejora el rendimiento individual y contribuye a la realización personal <sup>(39)</sup>.

#### **2.2.2.3 Dimensiones de satisfacción laboral**

Las dimensiones son también llamados factores que influyen en la satisfacción laboral, existen gran variedad, al no haber un acuerdo en este aspecto, cada investigador ha diseñado su propio instrumento con el fin de adecuarlo a su grupo objetivo según las características que estas presenten, es por ello que

para este estudio se toma en referencia las clasificadas por Font Roja <sup>(40,41,42)</sup>. Se optó por este ya que cuenta con áreas que nos ayudó a poder identificar de manera específica lo que se debe priorizar para mejorar.

**Satisfacción por el trabajo:** Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo <sup>(43)</sup>.

**Tensión relacionada con el trabajo:** Corresponde al cansancio emocional que conlleva al decaimiento físico emocional y mental caracterizado por el desarrollo de ciertas actitudes negativas hacia el trabajo <sup>(44)</sup>.

**Competencia profesional:** Es una suma de cualidades personales tales como rasgos de personalidad, autoconcepto, aptitudes, actitudes, valores y recursos individuales. A esto se puede agregar también experticia por parte del profesional <sup>(45)</sup>.

**Presión por el trabajo:** El estrés laboral no es ajeno a ningún entorno laboral. Las empresas de diferentes rubros tienen responsabilidades que cumplir, productos que crear, plazos que cumplir y reuniones a las que asistir. Todos estos eventos son una carga de trabajo desafiante y pesada. Por ello se puede decir que es el conjunto de deberes y responsabilidades a los que se enfrenta toda persona <sup>(46)</sup>.

**Promoción profesional:** Los profesionales de todos los sectores utilizan sus habilidades y su determinación para alcanzar nuevas metas y oportunidades de trabajo. Esto motiva a que evite la mediocridad y la insatisfacción laboral, ya que le llevan a asumir funciones y responsabilidades adicionales. Fomenta el aprendizaje continuo y el desarrollo profesional, ya que es posible que tenga que obtener títulos o certificaciones adicionales para ocupar un puesto o una determinada función más compleja <sup>(47)</sup>.

**Relación interpersonal con los jefes:** Las relaciones interpersonales que se desarrollan entre gerentes y empleados ayudan a crear un buen ambiente de trabajo. La empatía, la comunicación, los valores son las principales cualidades. Si hay confrontación con los jefes, esto afecta psicológicamente a ambas partes, lo que conduce a la aparición de factores de riesgo psicológico. Esto significa

que se pueden identificar problemas como el estrés, la ansiedad, la irritabilidad y la desmotivación, entre otros. Esto definitivamente conducirá a la fuga de empleos y afectará la productividad en gran medida <sup>(48)</sup>.

**Relaciones interpersonales:** Son básicas dentro de una sociedad, y el entorno laboral no le es indiferente, la interacción con los colegas es inevitable, por otro lado, el trabajo en equipo es fundamental para lograr el objetivo común que es recuperar la salud del paciente, por lo tanto, mantener una relación cordial no es discutible. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales que favorecen su adaptación. En contrapartida, la carencia de estas habilidades puede provocar rechazo, aislamiento y, en definitiva, limitar la calidad de vida <sup>(49)</sup>.

**Características extrínsecas del estatus:** Grado en que se reconoce al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo <sup>(49)</sup>.

**Monotonía laboral:** Es el grado en que afecta al individuo la rutina de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo <sup>(50)</sup>.

### **2.2.3 Clima organizacional en la entidad pública**

El Perú es el segundo país que realiza estudios a través del Minsa dando a demostrar el interés que se tiene en analizar la situación de las empresas, donde en su mayoría suelen ser poco satisfactorias para el trabajador en aspectos relacionados como escasa comunicación y falta de incentivo por parte de los directivos. Cerca del 80% de las instituciones públicas reflejan un desempeño deficiente reflejándose en la insatisfacción del usuario. Esta metodología ha sido una de las tantas opciones que se ha podido aplicar para medir el clima organizacional y tomar medidas de mejora <sup>(51,52,53)</sup>.

Algunas dimensiones afectadas radican en las relaciones interpersonales donde en su mayoría suelen tener un promedio medio a bajo <sup>(54)</sup>. Para ello el Minsa elaboró el manual de dirección y relaciones interpersonales donde considera la comunicación lo cual debe ser clara, directa y comprensible, las actitudes que corresponde a la conducta que el individuo adopta ante ciertas circunstancias y; el trato; lo cual tiene que ser cálido y con respeto <sup>(55)</sup>. Respecto a la forma de

dirección hay mucho que mejorar ya que los trabajadores consideran que es regular y que deberían incluir más al colaborador <sup>(56,51)</sup>.

Si bien es cierto la entidad pública en el sector salud cuenta con un presupuesto limitado, es responsabilidad de la gestión ocupar este presupuesto de manera eficiente y eficaz, lo cual lamentablemente no se dan en todas las regiones, haciendo que los recursos tanto materiales como humano no sean suficientes para brindar una adecuada atención al usuario, haciendo diagnósticos tardíos por falta de equipos médicos que posteriormente conllevan a la muerte <sup>(57,58)</sup>. En el Perú existen diferentes regímenes laborales los cuales no siempre brindan estabilidad al trabajador, sumándose al estrés que sufre el trabajador de salud por la propia naturaleza de su trabajo, es decir, los nombrado sufre menos estrés respecto a un contratado <sup>(59)</sup>.

#### **2.2.4 Clima organizacional en la entidad privada**

La relación entre el clima laboral y satisfacción del personal se da en toda entidad, y el sector privado no es ajeno a ello; ciertamente los empresarios invierten su recurso económico esperando obtener ganancias por ello la evaluación es constante y aplican pruebas con la finalidad de mejorar el impacto en los servicios que brindan y de este modo generar ingresos <sup>(60)</sup>.

En la entidad particular las relaciones interpersonales con los trabajadores suelen ser regulares a desfavorable, en Perú la mayor parte del personal asistencial trabaja en ambos lugares poniendo en segundo lugar el sector donde muchas veces llegan del otro trabajo cansado o en su defecto salen hacia el otro trabajo, acortando el tiempo de que sus interacciones mejoren <sup>(61)</sup>.

La gestión privada es una actividad comercial apolítica que incluye diversas actividades y procesos organizativos como la planificación, la producción, la comercialización, las finanzas, el control de gestión, la coordinación, etc. Se ocupa de las teorías y los procesos de gobierno. Hace hincapié en el logro de los objetivos de gestión organizacional, la eficiencia, la ganancia personal y la maximización de la equidad. Si bien es cierto, invierte en los servicios que brinda al usuario, muchas veces dejan de lado al recurso humano respecto a los

salarios ya que no siempre son llamativos, esto hace que exista renuncias constantemente <sup>(62)</sup>.

### **2.2.5 Satisfacción laboral en la entidad pública peruana**

Suele ser muy variable ya que depende mucho de diferentes aspectos, el principal es la remuneración, que va de la mano con la condición laboral, se ha podido evidenciar la satisfacción laboral de un personal joven es mayor respecto a uno de mayor edad, y de uno nombrado es más alta en comparación a CAS. Influye mucho también la institución en la que se desempeñan, su relación con los colegas y jefes. Es importante considerar que en este grupo se ubica una mayor población de trabajadores CAS. <sup>(59,63)</sup>.

### **2.2.6 Satisfacción laboral en la entidad privada peruana**

La satisfacción laboral de los trabajadores en entidades privadas va de regular a malo, si bien no en todas son iguales, mucho tiene que ver con la forma de gestión y liderazgo, alguno de los motivos de insatisfacción son la poca remuneración básica, la falta de personal, la falta de estabilidad en un área determinada. El ausentismo y renuncia constantes del personal <sup>(64,65)</sup>. Solo el 24% de la población siente satisfacción laboral, Hoy en día, los departamentos de recursos humanos (HR) enfrentan un gran desafío al innovar para mantener a sus empleados productivos y felices frente a la era digital <sup>(66)</sup>.

### **2.2.7 Sistema de salud en el Perú**

El sistema de salud en el Perú bajo la dirección central del Ministerio de salud ha tenido una involución a lo largo del tiempo, donde se ha venido identificando una serie de cambios referidos al sistema; hacia el año 1978 se desarrolló la creación del sistema nacional de servicios de salud por decreto ley 22365 tuvo un avance fructífero mediante la coordinación de todas las instituciones en los diferentes niveles de estado, logrando crear el plan de atención primaria y aprobar el régimen de prestaciones de salud de seguro social. Sin embargo; debido a la falta de políticas de estado fue decayendo progresivamente y en la actualidad los problemas a solucionar vienen de muchos años, uno de ellos es la inequidad e ineficiencia, que mucho tiene que ver la administración. Existen zonas en el

país donde tienen alta concentración de recursos; es decir, centros médicos, agua potable, insumos, profesionales y otras olvidadas. El presupuesto que se asigna al sector salud es cerca al 3% del PBI siendo uno de los presupuestos más bajos de Sudamérica, esto conlleva a que la calidad de atención de salud sea paupérrima, causando en muchos casos insatisfacción tanto al usuario como al personal asistencial, que en su mayoría buscan salir a las grandes ciudades en busca de mayores oportunidades, ya que en provincias la decadencia es aún mayor <sup>(67,68,69,70)</sup>.

Es posible citar la información extraída del INEI, quien sostiene que hacia el año 2019 el 21% de la población buscó atención en los servicios públicos de salud, y solo el 6.5% en un nosocomio particular, el 18,5% decidieron automedicarse y consultar en farmacias, y el 50% restante deciden no ir a ningún centro ya sea por la lejanía, desconfianza o mala calidad de atención que refieren recibir. El año 2020 pese a la cuarentena por pandemia el porcentaje de atención en entidades públicas continuó siendo mayoritaria. Algunas entidades privadas optan por formar convenios con entidades públicas, tal es el caso de EsSALUD que opta por ofertas extrainstitucionales principalmente para cubrir la atención primaria <sup>(71)</sup>.

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

**Habilidad profesional:** Las habilidades laborales o profesionales se pueden definir como la suma de conocimientos clave para desempeñar correctamente una determinada actividad en el trabajo. Así pues, el desarrollo de estas capacidades cobra cada vez más relevancia en las empresas actuales <sup>(72)</sup>.

**Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo dentro del hospital permite que se conjunten habilidades y talentos, haciendo que las tareas se completen; cuando se presentan problemas, es más fácil encontrar la solución al pertenecer a un equipo, y favorece la motivación entre los miembros, disminuyendo la rotación de personal y el desgaste laboral <sup>(73)</sup>.

**Extrínseco:** El vocablo extrínseco fue tomado como cultismo del latín extrinsecus, adverbio que designaba algo exterior, que se hallaba afuera. Fue

tomado en forma de adjetivo, y en español, extrínseco califica a todo aquello que resulta exterior a algo o que no hace a su esencia <sup>(74)</sup>.

**Dimensiones:** Se define como las características subdivididas de la variable <sup>(75)</sup>.

**Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos:** La Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos (UCI Ped) es física, asistencial hospitalaria independiente especialmente diseñada para el tratamiento de pacientes pediátricos quienes debido su gravedad o condiciones potencialmente letales requieren observación y asistencia médica intensiva integral y continua por un equipo médico que haya obtenido competencia especial en medicina intensiva pediátrica <sup>(76)</sup>.

**Personal asistencial:** Es aquel profesional y/o auxiliar de la salud que ha adquirido conocimiento, experticia en el cuidado del paciente de forma personalizada, integral y continua, respetando sus valores y creencias. Este se puede dar a nivel hospitalario o ambulatoria <sup>(77)</sup>.

**Motivación:** La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta de la persona hacia metas o fines determinados; es el impulso que mueve a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. La motivación es lo que le da energía y dirección a la conducta, es la causa del comportamiento <sup>(78)</sup>.

**Estabilidad laboral:** La estabilidad laboral es la protección legal contra las posibilidades de terminar la relación laboral; busca la permanencia del contrato de trabajo y a que el mismo no se extinga por una causa no prevista en la Ley <sup>(79)</sup>.

**Consentimiento informado en investigación:** Es el proceso mediante el cual un individuo accede a formar parte de un estudio sabiendo los riesgos, beneficios que pueden surgir en el transcurso del desarrollo de la investigación <sup>(80)</sup>.

**Ética en investigación:** Es la práctica de la ciencia respetando los principios éticos como: Beneficencia, no maleficencia, justicia, autonomía e integridad, asegurando el avance del conocimiento, comprensión y mejora de la sociedad <sup>(81)</sup>.



## **2.4 Hipótesis**

**Hipótesis nula (H0)** No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Personal asistencial en las unidades de cuidados intensivos pediátricos en Instituciones públicas y privadas

**Hipótesis alterna (H1)** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Personal asistencial en las unidades de cuidados intensivos pediátricos en Instituciones públicas y privadas

## **2.5 Modelo teorico de investigación**

El modelo teorico fue parte de la investigación realizada. Giró en torno al titulo de la presente tesis, se estudió ambas variables tanto en la institución publica como en una institución privada. Cada variable de estudio contó con sus respectivas dimensiones.

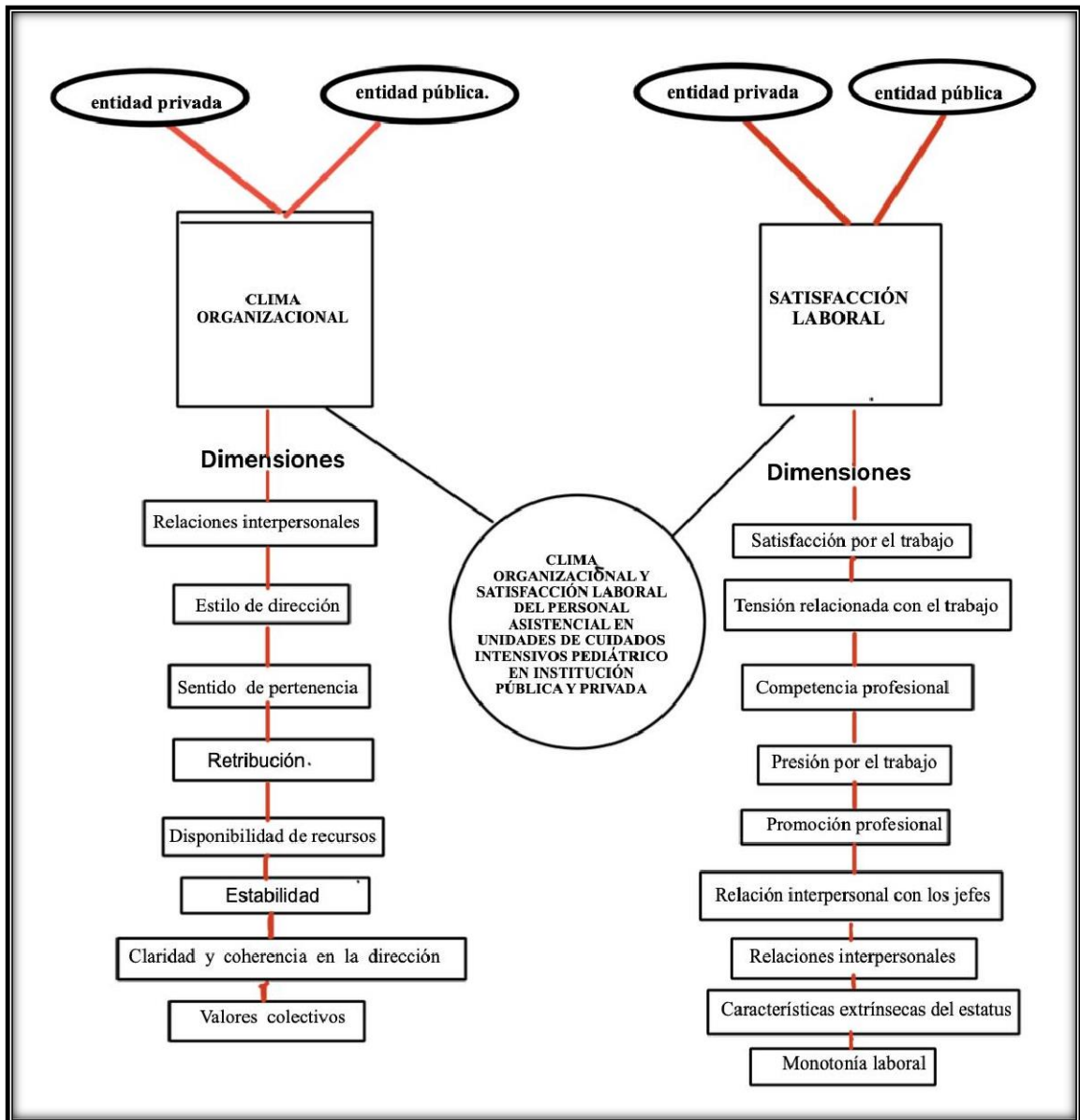


Figura 1. Marco teórico

## III METODOLOGÍA

### 3.1 Diseño metodológico

El tipo de estudio que se realizó fue el enfoque cualitativo porque se recogió información sobre la percepción de los participantes a través de un instrumento <sup>(85)</sup>. Según la intervención del investigador fue no experimental; según el alcance, analítico, ya que se demostró la relación entre las variables; según el número de mediciones, transversal ya que la variable se midió una sola vez. El diseño de estudio puede y debe estar en el centro del desarrollo de la investigación empírica. Esto permitió la presentación y el uso del conocimiento existente y la experiencia de investigación práctica <sup>(86)</sup>. En ese sentido, el diseño que se aplicó fue el no experimental <sup>(87)</sup>.

### 3.2 Diseño muestral

#### **Población universo**

Está integrada por grupos profesionales que laboran en el área de UCI Pediátrica en una institución pública y privada, entre médicos, licenciados y técnicos de enfermería, quienes desempeñan la función asistencial referente a la atención del paciente, haciendo un total de 80.

#### **Población estudio**

Lo integraron los profesionales asistenciales de una institución pública siendo: licenciados de enfermería (36) personal técnico (7) y médico (6). Y en la institución privada licenciados de enfermería (6) personal técnico (3) y médico (8) que laboran en las unidades de cuidados intensivos pediátricos, se buscó que cumplan con el criterio de inclusión y exclusión. La población de estudio es representativa, ya que de cada entidad los participantes fueron más de la mitad.

## **Criterios de elegibilidad**

**Inclusión:** Personal que labora más de un año en la unidad, los que deseen participar.

**Exclusión:** Jefa de servicio, representante sindical.

Estos criterios de exclusión son considerados ya que la participación debe ser voluntaria y no se puede obligar a ninguno, por su derecho a la autonomía, por otro lado, tanto los jefes de servicios como los representantes sindicales podrían estar parcializados ya que son parte de la gestión y tratan directamente con ellos pudiendo implicar intereses personales.

## **Muestreo o selección de la muestra**

El tipo de muestreo que se eligió fue el no probabilístico, porque permitió seleccionar la muestra a la disponibilidad de esta, ya que el tiempo y recursos fueron limitados y por que permitió adaptarla durante la investigación.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, y los instrumentos fueron el cuestionario de clima organizacional EDCO 2014 de Colombia cuyos autores son Acero y, Echeverri LM, Lizarazo S, Quevedo AJ, Sanabria. B, el cual ha sido modificado y adecuado por la autora de la presente tesis, considerando la evaluación por juicio de expertos, este cuestionario permitió evaluar la apreciación que tienen los colaboradores sobre su ambiente laboral y consta de 30 ítems y 8 dimensiones: Relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos. El instrumento de satisfacción laboral de Font - Roja, el cual fue creado por Aranaz J. y complementado por el del Minsa, estos fueron adaptados por la autora y validados por juicio de expertos. Este consta de 35 elementos subdividido en 9 dimensiones: Satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con los jefes, relaciones interpersonales con los colegas,

características extrínsecas del estatus, monotonía laboral. El cuestionario del Minsa 2008-2011 cuenta con 28 ítems que evalúa solo 4 dimensiones.

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

Los resultados de los cuestionarios se digitaron y procesaron en el paquete estadístico IBM SPSS V25.0, tomando en cuenta el software Microsoft office excel y posteriormente se presentó en tablas.

Las variables numéricas permitieron evaluar y describir las características de los encuestados usando medias, medianas. Las categóricas se presentaron con porcentajes. Se usaron las pruebas de  $\chi^2$  para diagnosticar diferencias entre ambas variables.

La variable clima organizacional y satisfacción laboral se clasificaron en tres categorías: Pésimo, intermedio, excelente. Para concluir se consideró un valor  $p$  menor a 0.05 como estadísticamente significativo en todos los análisis.

### **3.5 Aspectos éticos**

Respeto a la autonomía, previamente a la aplicación de los cuestionarios se les informó a los participantes los objetivos del estudio, otorgando la libertad de poder deliberar el ingreso correspondiente a través del formato de consentimiento informado. En cuanto al principio de beneficencia, durante el desarrollo de este estudio se trató con respeto a los participantes, y los resultados obtenidos van a servir para que los directivos tomen las medidas pertinentes y mejoren los puntos débiles identificados. En cuanto a la no maleficencia, se protegió la confidencialidad de los datos, consignándose los resultados de uso específico para el presente estudio. Para el principio de justicia; se tomó en cuenta la no discriminación, los cuestionarios se aplicó a todos los participantes por igual, y por ser de justicia los datos obtenidos se hicieron llegar a los directivos pertinentes.

Cabe mencionar que en la presente investigación no hubo conflictos de interés y fue autorizada por el Comité de Ética de las instituciones en estudio.

## IV RESULTADOS

Para este estudio, se recolectaron 66 muestras, entre las unidades de cuidados intensivos pediátricos, públicos y privados. Se procesó a través de un muestreo no probabilístico cumpliéndose los criterios de inclusión y exclusión, los resultados se muestran en las siguientes tablas:

**Tabla 1.** Profesión del personal

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Enfermera	36	73.5
	Médico	6	12.2
	Técnico en enfermería	7	14.3
	Total	49	100.0
Privada	Enfermera	6	35.3
	Médico	8	47.1
	Técnico en enfermería	3	17.6
	Total	17	100.0

En la UCI Ped. de la entidad pública la mayor población es enfermero y en la entidad privada es médico.

**Tabla 2.** Régimen laboral

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
	Cas	32	65.3
Pública	Nombrado	10	20.4
	Tercero	7	14.3
	Total	49	100.0
Privada	Tercero	8	47.1
	contratado	9	52.9
	Total	17	100.0

En el cuadro se puede evidenciar que la entidad pública cuenta con mayor personal cas haciendo un total de 32, seguido de los nombrados con 10 participantes, y la entidad privada la mayor cantidad de personal se encuentra en planilla que son contratos indeterminados.

**Tabla 3.** Edad

Entidad en el que labora.	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estandar
Pública	49	23	55	38.37	6.72
Privada	17	24	53	40.47	7.51

La edad máxima en la entidad pública es de 55 años y en la entidad privada de 53 años.

**Tabla 4.** Años de servicio en la institución

Entidad en el que labora.	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Estandar
Pública	49	1	18	7.16	3.82
Privada	17	1	23	10.18	7.38

El personal encuestado que más años de servicio tiene es de 23 años y es en la entidad privada.

#### 4.1 Análisis descriptivo

**Tabla 5.** Clima organizacional en ambas entidades

Entidad en el que labora.	Frecuencia	Porcentaje	p_valor*
Intermedio	32	65.3	
Pública	Excelente	17	34.7
Total	49	100.0	
			0.001
Intermedio	3	17.6	
Privada	Excelente	14	82.4
Total	17	100.0	

\* Prueba de U de Mann Whitney;  
p\_valors<0.05

Con un grado de confiabilidad de 0.001 se puede decir que en la entidad pública el clima organizacional es de nivel Intermedio traducido en un 65.3%. Y en la entidad privada el clima organizacional es excelente representado por sus 82.4%



**Tabla 6.** De relación con el personal

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Intermedio	10	20.4
	Excelente	39	79.6
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	4	23.5
	Excelente	13	76.5
	Total	17	100.0

La dimensión Relación con el personal es de un nivel excelente en ambas entidades de salud. Sendo en el privado 76.5 % y en el público 79.6%.

**Tabla 7.** Estilo de dirección

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Pésimo	6	12.2
	Intermedio	21	42.9
	Excelente	22	44.9
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	1	5.9
	Excelente	16	94.1
	Total	17	100.0

La Dimensión estilo de dirección es pésima para 6 encuestados en la entidad Publica lo que representa un 12%. Y para le entidad privada la dirección es excelente con un 94.1 %

**Tabla 8.** Sentido de Pertenencia

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Intermedio	25	51.0
	Excelente	24	49.0
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	6	35.3
	Excelente	11	64.7
	Total	17	100.0

La Dimensión sentido de pertenencia es excelente en la entidad privada haciendo un promedio de 64.7%, mientras que en la pública es Intermedio con un 51%

**Tabla 9.** Retribución

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Intermedio	17	34.7
	Excelente	32	65.3
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	8	47.1
	Excelente	9	52.9
	Total	17	100.0

La Dimensión retribución es considerada como excelente tanto en la entidad privada como en la pública, con un 52.9 % y 65.3 % respectivamente.

**Tabla 10.** Disponibilidad

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Intermedio		9	18.4

Pública	Excelente	40	81.6
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	8	47.1
	Excelente	9	52.9
	Total	17	100.0

La Dimensión Disponibilidad respecto al clima organizacional es excelente para la entidad pública con un 81.6% y en la entidad privada un 52.9 %.

**Tabla 11.** Estabilidad

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Pésimo	15	30.6
	Intermedio	25	51.0
	Excelente	9	18.4
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	5	29.4
	Excelente	12	70.6
	Total	17	100.0

Para la entidad pública la estabilidad es considerada como pésimo, representando el 30.6% y para la entidad privada la estabilidad es excelente con un 70.6%

**Tabla 12.** Claridad y coherencia en la dirección

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Pésimo	1	2.0
	Intermedio	36	73.5
	Excelente	12	24.5

	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	15	88.2
	Excelente	2	11.8
	Total	17	100.0

La Dimensión Claridad y Coherencia en la Dirección es percibida como Intermedio en la entidad pública con un 73.5% y en la entidad privada de igual manera con un total de 88.2%.

**Tabla 13.** Valores colectivos

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	pésimo	4	8.2
	Intermedio	41	83.7
	Excelente	4	8.2
	Total	49	100.0
Privada	pésimo	4	23.5
	Intermedio	9	52.9
	Excelente	4	23.5
	Total	17	100.0

La dimensión Valores colectivo para la entidad pública es intermedio con un 83.7% y para la entidad privada también, con 52.9%

**Tabla 14.** Satisfacción laboral

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Intermedio	39	79.6
	Excelente	10	20.4
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	7	41.2
	Excelente	10	58.8
	Total	17	100.0

La satisfacción laboral para el personal de la uci pediátrica en la entidad privada es excelente con un 58.8 % y para la entidad pública Intermedio con un 79.6 %.

**Tabla 15.** Satisfacción por el trabajo

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Pésimo	0	0.0
	Intermedio	5	10.2
	Excelente	44	89.8
	Total	49	100.0
Privada	Pésimo	0	0.0
	Intermedio	0	0.0
	Excelente	17	100.0
	Total	17	100.0

La satisfacción por el trabajo en la entidad pública es excelente, representada por un 89.8% y en la entidad privada lo consideran excelente con un 100 %

**Tabla 16.** Tensión por el trabajo

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
	Pésimo	2	4.1
Pública	Intermedio	27	55.1
	Excelente	20	40.8
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	2	11.8
	Excelente	15	88.2
	Total	17	100.0

El personal asistencial de la entidad pública considera que la tensión en el trabajo es intermedia con un 55.1%. Mientras en la entidad privada no hay tensión en el trabajo con un promedio de 88.2%.

**Tabla 17.** Competencia profesional

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	Intermedio	16	32.7
	Excelente	33	67.3
	Total	49	100.0
Privada	Excelente	17	100.0

La competencia profesional en la entidad privada y en la entidad pública es excelente con un 100% y 32% respectivamente.

**Tabla 18.** Presión del trabajo

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
	Pésimo	3	6.1
Pública	Intermedio	28	57.1
	Excelente	18	36.7
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	4	23.5
	Excelente	13	76.5
	Total	17	100.0

El personal asistencial de la entidad pública, refieren que la presión por el trabajo es en un nivel intermedio con un 57.1%,

**Tabla 19.** Promoción profesional

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
	Pésimo	3	6.1
Pública	Intermedio	28	57.1
	Excelente	18	36.7
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	4	23.5
	Excelente	13	76.5
	Total	17	100.0

La Promoción profesional en la UCI Ped de la entidad pediátrica es intermedio con un porcentaje de 57.1%, y en la entidad privada es considerada como excelente con un 76.5 %

**Tabla 20.** Relaciones interpersonales con los jefes

Entidad en el que labora.	Frecuencia	Porcentaje	
Pública	pésimo	6	12.2
	Intermedio	27	55.1
	Excelente	16	32.7
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	8	47.1
	Excelente	9	52.9
	Total	17	100.0

Las relaciones interpersonales con los jefes en la UCI Ped. de la entidad pública es regular con un 55.1 %, y en la privada, excelente con un 52.9%

**Tabla 21.** Relación interpersonal con los colegas

Entidad en el que labora.	Frecuencia	Porcentaje	
Pública	pésimo	2	4.1
	Intermedio	27	55.1
	Excelente	20	40.8
	Total	49	100.0
Privada	Intermedio	6	35.3
	Excelente	11	64.7
	Total	17	100.0

La relación interpersonal con los colegas es excelente tanto en la entidad privada como en la entidad pública.



**Tabla 22.** Características extrínsecas del estatus

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	pésimo	22	44.9
	Intermedio	24	49.0
	Excelente	3	6.1
	Total	49	100.0
Privada	pésimo	1	5.9
	Intermedio	8	47.1
	Excelente	8	47.1
	Total	17	100.0

En la dimensión: Características extrínsecas del estatus, en la entidad pública es de nivel intermedio con un valor de 49%, y en la entidad privada es excelente con 47.1%

**Tabla 23.** Monotonía laboral

Entidad en el que labora.		Frecuencia	Porcentaje
Pública	pésimo	8	16.3
	Intermedio	36	73.5
	Excelente	5	10.2
	Total	49	100.0
Privada	pésimo	2	11.8
	Intermedio	14	82.4
	Excelente	1	5.9
	Total	17	100.0

El personal asistencial de la UCI Ped. de una entidad pública considera la monotonía laboral en un nivel intermedio, lo cual se traduce a 73.5%, y en la entidad privada 82.4.

## 4.2 Análisis inferencial

### 4.2.1. Planteamiento de hipótesis estadísticas

**4.2.1.1. Hipótesis nula (H0)** No existe RELACIÓN entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Personal asistencial de unidad de cuidados intensivos pediátricos en una Institución pública y privada.

**4.2.1.2. Hipótesis alterna (H1)** Existe RELACIÓN entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Personal asistencial de unidad de cuidados intensivos pediátricos en una Institución pública y privada.

4.2.2. Nivel de significancia                      5%    0.05  
Nivel de confianza                                95%

4.2.3. Elección de la prueba estadística  
Prueba de Correlación de Spearman

4.2.4. **Tabla 24.** Cálculo de p\_valor

Entidad en el que labora.			SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de Spearman	Pública	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,588** 0.000 49
	Privada	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0.240 0.354 17

comparar  
p\_valor < 0.05 Rechazo HO                      significativo

#### 4.2.5 Conclusión

**Público:** Si hay Relación.

**Privado:** No hay relación.

### 4.3 Diferencias de las variables y sus dimensiones entre las entidades públicas y privadas

**Tabla 25.** Diferencias entre la variable clima organizacional y sus dimensiones

	CLIMA ORGANIZACIONAL	DRELPERS O	ESTILO DE DIRECCIÓN	SENTIDO DE PERTENENCIA	RETRIBUCIÓN	DISPONIBILIDAD	ESTABILIDAD	CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	VALORES COLECTIVOS
U de Mann-Whitney	218.000	403.500	208.500	351.000	365.000	297.000	161.500	371.000	416.500
Z	-3.367	-0.269	-3.472	-1.111	-0.899	-2.313	-4.027	-0.917	0.000
Sig. asintótica(bilateral)	0.001	0.788	0.001	0.267	0.369	0.021	0.000	0.359	1.000

En cuanto al clima organizacional si existen diferencias entre ambas entidades. Y en cuanto a sus dimensiones las diferencias se dan entre Estilo de dirección, Disponibilidad y estabilidad.

**Tabla 26.** Diferencias entre la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	SATISFACCIÓN LABORAL	SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO	TENSIÓN RELACIONADA AL TRABAJO	COMPETENCIA PROFESIONAL	PRESIÓN DEL TRABAJO	PROMOCIÓN PROFESIONAL	RELACION INTERPERSONAL CON LOS JEFE	RELACION INTERPERSONAL CON LOS COLEGAS	CARACTERÍSTICAS EXTRÍNECAS DEL ESTATUS	MONOTONÍA LABORAL
U de Mann-Whitney	256.500	374.000	217.000	280.500	245.000	343.500	308.000	311.000	170.000	414.500
Z	-2.947	-1.360	-3.342	-2.686	-2.843	-1.228	-1.783	-1.761	-3.945	-0.039
Sig. asintótica(bilateral)	0.003	0.174	0.001	0.007	0.004	0.219	0.075	0.078	0.000	0.969

En cuanto a la variable satisfacción laboral si existen diferencias entre ambas entidades y en cuanto a sus dimensiones las diferencias se dan en tensión relacionado al trabajo, competencia profesional, presión por el trabajo y características extrínsecas del estatus.

**Tabla 27.** Correlación de la variable clima organizacional y sus dimensiones entre entidad pública y privada

Entidad en el que labora.			SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO	TENSIÓN RELACIONADA AL TRABAJO	COMPETENCIA PROFESIONAL	PROMOCIÓN DEL TRABAJO	PROMOCIÓN PROFESIONAL	RELACION INTERPERSONALES CON LOS JEFE	RELACION INTERPERSONALES CON LOS COLEGAS	CARACTERÍSTICAS EXTRÍNECAS DEL ESTATUS	MONOTONÍA LABORAL
Pública	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	0.104	,315*	-0.041	0.142	,453**	,515**	0.071	,375**	,335*
		Sig. (bilateral)	0.477	0.027	0.779	0.330	0.001	0.000	0.628	0.008	0.019
		N	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Privada	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación		-0.169		-0.257	0.458	,491*	0.304	0.371	-0.071
		Sig. (bilateral)		0.517		0.320	0.064	0.045	0.236	0.142	0.786
		N	17	17	17	17	17	17	17	17	17

En la entidad Pública las dimensiones que tienen correlación con el clima organizacional son: Tensión relacionada al trabajo, promoción profesional, relaciones interpersonales con los jefes, características extrínsecas del estatus y monotonía laboral. Y en la entidad privada: Relaciones interpersonales con los jefes

**Tabla 28.** Correlación de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones entre entidad pública y privada

Entidad en el que labora.			DRELP ERSO	ESTILO DE DIRECCIÓN	SENTIDO DE PERTENENCIA	RETRIBUCIÓN	DISPONIBILIDAD	ESTABILIDAD	CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	VALORES COLECTIVOS
Rho de Spea rman	Pública	Coeficiente de correlación	0.131	0.277	0.213	,369**	-0.021	,451**	,415**	,376**
		SATISFACCIÓN LABORAL	0.370	0.054	0.142	0.009	0.884	0.001	0.003	0.008
		Sig. (bilateral)	49	49	49	49	49	49	49	49
	Privada	Coeficiente de correlación	-0.182	0.299	0.132	0.408	-0.070	0.247	0.306	0.000
		SATISFACCIÓN LABORAL	0.484	0.244	0.612	0.104	0.788	0.339	0.233	1.000
		Sig. (bilateral)	17	17	17	17	17	17	17	17

En la entidad Pública las dimensiones que tienen correlación con la satisfacción laboral son: Retribución, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos. Y en la entidad privada ninguna tiene significancia.

## IV DISCUSIÓN

De los hallazgos encontrados y del análisis de los resultados, en cuanto al objetivo general, se obtuvo que en la institución pública sí hay relación entre ambas variables con  $p= 0.000 < 0.05$ ; y en la institución privada con un valor de  $p= 0.3$  No hay relación entre una variable y otra.

En cuanto, al primer y segundo objetivo específico, con un grado de confiabilidad de 0.001 el clima organizacional en la entidad pública es de nivel intermedio con un 65.3% y, en la privada es representada excelentemente por un 82.4%. En cuanto a la segunda variable para el personal de la primera institución está en un nivel intermedio con un 79.6%, y para el nosocomio particular la primera variable va en un nivel excelente con un 58.8%.

De los hallazgos y del análisis de los resultados, respecto al objetivo específico 3, al correlacionar las variables y sus respectivas dimensiones se obtuvo que en la variable clima organizacional las dimensiones que se correlacionan son: Tensión relacionada al trabajo ( $p=0.027$ ), promoción profesional ( $p=0.001$ ), relaciones interpersonales con los jefes ( $p=0.000$ ), características extrínsecas del estatus ( $p=0.008$ ) y monotonía laboral ( $p=0.019$ ); y en la entidad privada, la única dimensión que se correlaciona es la de relaciones interpersonales con los jefes ( $p=0.045$ ). Respecto a la satisfacción laboral las dimensiones que se correlacionan en la entidad pública son: Retribución ( $p=0.009$ ), estabilidad ( $p=0.001$ ), claridad y coherencia en la dirección ( $p=0.003$ ), valores colectivos ( $p=0.008$ ); y en la entidad privada ninguna dimensión tiene significancia.

Así mismo, de los resultados de la presente investigación se contrasta con el estudio sobre el clima organizacional y el desempeño laboral en profesionales de salud en la que se determinó la correlación de ambas variables, con un nivel de significancia bilateral de 0.01, concluyendo que, sí existe correlación <sup>(2)</sup>.

Por otro lado, también se puede contrastar los resultados de la institución privada respecto a la correlación de ambas variables con la investigación que realizaron sobre clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de una clínica privada, en su investigación, con un nivel de significancia de 0.4 concluyó que no existe dicha correlación, este resultado es similar a lo obtenido en la presente investigación <sup>(15)</sup>.

Otro investigador también, presentó un estudio comparativo sobre satisfacción laboral de cirujanos dentistas que laboran en el sector privado y público, en su estudio pudo determinar que el 75% de los cirujanos dentistas del primer sector tienen una percepción alta de satisfacción laboral, y el segundo un 75% de satisfacción laboral media. Este resultado contrasta con los resultados obtenidos en este estudio donde la satisfacción laboral en la institución pública es de nivel intermedio con un 79.6%, y para la institución privada la satisfacción laboral va en un nivel excelente con un 58.8%. <sup>(14)</sup>.

## V CONCLUSIONES

1. En esta investigación se halló que en la institución pública si existe relación entre ambas variables, es decir que a mejor clima organizacional la satisfacción laboral también es positiva. Sin embargo, en la entidad privada esta relación no es significativa.
2. Además, mi resultado evidencia que la satisfacción laboral en la institución privada es de nivel excelente a diferencia que en la entidad pública que es un nivel intermedio.
3. En cuanto a las dimensiones de la variable clima organizacional, la institución pública tiene más dimensiones que mejorar, siendo estas un total de 5, a diferencia que en la entidad privada que solo se debe reforzar en una dimensión.
4. En cuanto a la variable satisfacción laboral, la institución pública tiene 4 dimensiones que mejorar, y en la entidad privada ninguna dimensión tiene significancia.
5. La problemática evidenciada amerita tomar acciones acordes a la complejidad de la situación. Para que el profesional de la salud brinde un buen cuidado, primero debe sentirse cómodo en su lugar de trabajo, y para que esto suceda se deben evaluar todas las dimensiones ya descritas.



## VI RECOMENDACIONES

1. Ampliar las áreas de estudio en las otras unidades de
2. institución para poder prevenir la insatisfacción laboral ya que podría ser causal del síndrome de burnout.
3. Realizar esta evaluación semestralmente para tomar medidas de mejora e ir evaluándolas.
4. Estudiar en otras regiones del país en el mismo contexto, la salud del profesional de áreas críticas debe mejorar para así poder salvaguardar el buen cuidado de los pacientes.
5. Cambiar la visión del centro laboral. Ya no de manera vertical sino horizontal.
6. Incluir al trabajador como un integrante importante para lograr objetivos y no solo como un empleado.

## FUENTES DE INFORMACIÓN.

1. Quintero D, Villacot MG, Hailander J, Tordecilla DE. Estudio del clima organizacional en los colaboradores administrativos y asistenciales en la ips armony clinica de especialista y cirugia s.a.s. 2021 [Internet]. Universidad Católica de Manizales. 2022 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucm.edu.co/handle/10839/3661>
2. Santana G. Clima organizacional y desempeño laboral en profesionales sanitarios del área de cuidados intensivos - Hospital Clínica San Francisco Guayaquil, 2021 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. 2021 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81554>
3. García M. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en el Hospital General San Vicente de Paúl, 2020 [Internet]. Universidad Técnica del Norte. 2021 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/11260>.
4. Oliva K. Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de tres hospitales privados de la cabecera departamental de Chiquimula 2019 [Internet]. Universidad de San Carlos - Guatemala. 2022 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/16907/>
5. Montoya P, Beiiio-Escamlila N, Bermúdez Jara N, Burgos Ríos F, Fuentealba Sandoval M, Padilla Pérez A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Cienc Trab [Internet]. 2017 [citado el 17 de agosto de 2022];19(58):7–13. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci\\_arttext&tlng=n](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext&tlng=n)
6. Barajas EM. Análisis en la Percepción del Género Entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral Del Sector Industrial - México. Comunicación [Internet]. 2017 [citado el 17 de agosto de 2022];8(2):148–58. Disponible en: <https://mail.comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/208>.

7. Barberena R. Clima Organizacional del departamento de Enfermería del Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, marzo - abril 2017 [Internet]. [Nicaragua]: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.; 2017 [citado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/7909/2/t952.pdf>
8. Peralta G. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada [Internet]. [La Paz - Bolivia]: Universidad Mayor de San Andrés. Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación. Carrera de Psicología; 2017 [citado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11211>
9. Noriega C. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud Unidad de Cuidados Intensivos Covid-19 de un hospital Chiclayo [Internet]. Universidad César Vallejo; 2021 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81752>
10. Ñique M. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital EsSALUD Trujillo – 2019 [Internet]. Edu.pe. 2019 [citado el 17 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/%c3%91ique\\_MMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/%c3%91ique_MMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
11. Castillo J, Ruiz L. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas, 2016 [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2017 [citado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/663>
12. Arévalo H, Mora M. Clima laboral y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de enfermería del Hospital Base II de la Red Asistencial Tarapoto - EsSALUD [Internet]. [Lima]: Universidad Peruana Unión; 2017 [citado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1060>

13. Chiquinta G. Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017 [Internet]. [Trujillo]: Universidad César Vallejo; 2017 [citado el 17 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8473>
14. Prado J. Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral de cirujanos dentistas que laboran en el sector privado y público 2021 [Internet]. Universidad Cesar Vallejo. 2021 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77293>
15. Cruzado A. Clima organizacional y nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería de una clínica privada de Lima, Perú, 2020 [Internet]. Universidad Ricardo Palma. 2022 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/5596>
16. Vásquez N. El clima laboral y la satisfacción laboral del personal técnico de enfermería del policlínico Juan José Rodríguez Lazo EsSALUD de Chorrillos, 2020 [Internet]. Universidad Peruana de Ciencias e Informática. 2021 [citado el 26 de febrero de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/393>
17. Gutierrez G. Payaso C. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima 2018 [Internet]. Universidad Norbert Wiener; 2018 [citado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/2361>
18. Vega T. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2019 [Internet]. [Lima]: Universidad César Vallejo; 2019 [citado el 17 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33981>
19. Jurado L. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería del hospital San Bartolomé, Lima – 2017 [Internet]. Edu.pe. 2018 [citado el 17 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14392/Jurado\\_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14392/Jurado_LL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

20. Vallejo M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017 [Internet]. Edu.pe. 2017 [citado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos\\_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
21. Moreno DCR. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje [Internet]. Edu.co. 2012 [citado el 4 de diciembre de 2022]. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/2111/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf;jsessionid=56C20886CF73511781D196B5161DC167.jvm1?sequence=1>
  
22. Vargas GC. Vista de Aplicación de la teoría rennis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima [Internet]. Cienalatina.org. 2021 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://cienalatina.org/index.php/cienalata/article/view/1558/2172>
  
23. García JM, Andrés CJ, Peñaranda S. La influencia del líder en el clima organizacional [Internet]. [Bogotá DC.]: Universidad del Rosario; 2016 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.urosario.edu.co/server/api/core/bitstreams/16cf87ab-c176-4b61-aadb-4faa4ffecc19/content>
  
24. Brunet L. El Clima de Trabajo en Las Organizaciones [Internet]. 1era ed. México: Trillas; 1987 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/386569477/El-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones-Luc-Brunet-pdf>
  
25. James, LR y Jones, AP. Clima organizacional: una revisión de la teoría y la investigación. *Apa PsycNet*.1974; 81 (12), 1096-1112.
  
26. Acero Y, Echeverri LM, Lizarazo S, Quevedo A, Sanabria, B. Prueba Edco [Internet]. Scribd. 2014 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/39900329/PRUEBA-EDCO>.

27. Contreras AC, Díaz CB, Ezequiel HR. Multiculturalidad: Su Análisis y Perspectivas a la luz de sus actores, Clima y Cultura organizacionales prevalecientes en un mundo globalizado [Internet]. España: Eumed.net. Enciclopedia virtual.; 2011 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: [https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases\\_teoricas\\_relaciones\\_interpersonales.html](https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1159/bases_teoricas_relaciones_interpersonales.html)
  
28. Zuñiga MR. Estilo de liderazgo de los decanos y clima organizacional. [Internet]. [Callao]: Universidad Nacional del Callao; 2010 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/515>
  
29. São, P., Delgado, N., Delgado, D., Drucker, P., Hamel, G., Ohmae, K., Peters, T., Covey, S., Kanter, R., Blanchard, K., & Senger, P. (2003). Revista Interamericana de Bibliotecología. Redalyc.org. <https://www.redalyc.org/pdf/1790/179018081005.pdf>
  
30. Chivenato I. Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. 2da. Ed. Mexico: Mc Graw-Hill; 2009
  
31. Madero GS, Olivas LM. Vista de Análisis de los factores del comportamiento organizacional en jóvenes que están iniciando su carrera laboral. El siever [Internet]. 2016 [citado el 30 de marzo de 2023];32(ene-marz 2016):138. Disponible en: [https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios\\_gerenciales/article/view/2192/html\\_50](https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2192/html_50)
  
32. Blázquez M. Recursos Organizacionales: Concepto, Clasificación e Indicadores. Técnica Administrativa [Internet]. el 15 de enero de 2012 [citado el 30 de marzo de 2023];11(30 dic. 2011):1666–80. Disponible en: <http://www.cyta.com.ar/ta1101/v11n1a3.htm>
  
33. Paredes IJ. La estabilidad laboral en el Perú. [Internet] 2008. [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: [http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb/CSJAP\\_d\\_articulo\\_doctor\\_jelio\\_pa](http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb/CSJAP_d_articulo_doctor_jelio_pa)

redes\_15052012.pdf?mod=ajperes&cacheid=74b0aa00418d8511a0f9aced8eb732cb

34. Orduña MA. La influencia de las relaciones interpersonales, en el clima organizacional de la subdirección de estadísticas y encuestas [Internet]. [Pachuca - Hidalgo]: Universidad Autónoma del estado de Hidalgo; 2006 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://dgsa.uaeh.edu.mx:8080/bibliotecadigital/handle/231104/461>
35. Gamboa EJ. Satisfacción laboral: descripción teórica de sus determinantes [Internet]. *Psicologiacientifica.com*. 2010 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>
36. Hancer M, George T. Job satisfaction of restaurant employees: an empirical investigation using the minnesota satisfaction questionnaire. *Journal of Hospitality and Tourism Research* [Internet]. 2003 [citado el 30 de marzo de 2023];27 (1)(2003):85–100. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/247753105\\_Job\\_Satisfaction\\_Of\\_Restaurant\\_Employees\\_An\\_Empirical\\_Investigation\\_Using\\_The\\_Minnesota\\_Satisfaction\\_Questionnaire](https://www.researchgate.net/publication/247753105_Job_Satisfaction_Of_Restaurant_Employees_An_Empirical_Investigation_Using_The_Minnesota_Satisfaction_Questionnaire)
37. Maslow A. Motivation and personality [Internet]. *eyco.org*. 1954 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.eyco.org/nuovo/wp-content/uploads/2016/09/Motivation-and-Personality-A.H.Maslow.pdf>
38. Casternao Á. Qué es la Pirámide de Maslow y la teoría de las necesidades [Internet]. Blog de Instituto Serca. Instituto Serca; 2022 [citado el 11 de julio de 2023]. Disponible en: <https://blog.institutoserca.com/que-es-la-piramide-de-maslow-y-necesidades/>
39. Ortega C. Satisfacción en el trabajo: Qué es y cómo impulsarla [Internet]. *QuestionPro*. 2018 [citado el 11 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-en-el-trabajo/>

40. Castillo C, Cifuentes G. Análisis del efecto de las dimensiones de la Satisfacción Laboral sobre los tipos de Compromiso Organizacional en trabajadores de la cadena de Supermercados Único [Internet]. Udec.cl. 2016 [citado el 11 de julio de 2023]. Disponible en: <http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/2400/3/Castillo%20-%20Cifuentes.pdf>
41. Aranaz-Andrés JM. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hosp.* 1988;(52):63–8.
42. Valdez K. Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial [Internet]. Edu.pe. 2013 [citado el 11 de julio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/989/SP%20VALDEZ\\_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/989/SP%20VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
43. Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos [Internet]. Eden Springs. 2016 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
44. Castillo S. El Síndrome de “Burn Out” o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Med Leg Costa Rica* [Internet]. 2001 [citado el 9 de marzo de 2023];17(2):11–4. Disponible en: [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152001000100004&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S1409-00152001000100004&script=sci_arttext)
45. Navío A, editor. Propuestas conceptuales en torno a la competencia profesional [Internet]. Vol. 337. Universidad Autónoma de Barcelona; 2005 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://redined.educacion.gob.es/xmlui/bitstream/handle/11162/68040/00820053000213.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
46. Nuñez E. ¿Qué es la presión laboral y cómo lidiar con ella? [Internet]. crehana. 2022 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.crehana.com/blog/clima-laboral/presion-laboral/>



47. ¿Qué es la promoción profesional? Definición y ejemplos [Internet]. Historiadelaempresa.com. 2022 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://historiadelaempresa.com/que-es-la-promocion-profesional>
48. Administración. L. Las relaciones interpersonales con tus jefes [Internet]. Progressus. 2019 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://progressus.com.co/buen-clima/relaciones-interpersonales-con-los-jefes/>
49. Padilla FGM. Relaciones interpersonales en el trabajo [Internet]. Visión Industrial. 2016 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>
50. Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez MT, Guadalupe RM, Matus R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Enfermería Universitaria [Internet]. el 11 de mayo de 2011 [citado el 9 de marzo de 2023];9(1):5. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002)
51. Vásquez J, López R, Ayay N; Palomino G. Vista de Clima organizacional en el sector público Latinoamericano [Internet]. Cienclatina.org. 2020 [citado el 10 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://cienclatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/415>
52. Pinedo C. Delgado J. Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas [Internet]. Edu.pe. 2020 [citado el 10 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1486/2070> )
53. De calidad ET. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional [Internet]. Gob.pe. 2011 [citado el 10 de mayo de 2023]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pd](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pd))
54. Castillo E. Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020 [Internet]. Edu.pe. 2020 [citado el 10 de mayo de 2023]. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51527/Castillo\\_PEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51527/Castillo_PEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)).

55. Rojas C. Liderazgo transformacional y relaciones interpersonales del personal de enfermería en emergencia de un hospital nacional de nivel III Lima PDF Descargar libre [Internet]. Docplayer.es. 2017 [citado el 10 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://docplayer.es/85812621-Liderazgo-transformacional-y-relaciones-interpersonales-del-personal-de-enfermeria-en-emergencia-de-un-hospital-nacional-de-nivel-iii-lima-2017.html>
56. Chancafe F, Espinoza R, Ramos O, Pompeyo A. Gestión administrativa, liderazgo en el Programa Presupuestal 068 sector Salud, 2020 [Internet]. Journalbusinesses.com. 2020 [citado el 10 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/163/html>
57. Espinoza E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. Rev Cub Salud Publica [Internet]. 2021 [citado el 18 de mayo de 2023];46(4):e2146. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
58. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019 [citado el 18 de mayo de 2023];36(2):304–11. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es/>
59. Quito S, Avalo E, Mejia J. Asociación entre el Régimen Laboral y el Síndrome de Burnout en Médicos del Ministerio Público del Perú. Rev Mex Med Forense [Internet]. 2019 [citado el 18 de mayo de 2023];4(2):34–51. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=87858>
60. Bernal. JE. Clima laboral en las empresas del sector privado: Una revisión sistemática de la literatura científica de los últimos 10 años [Internet]. Edu.pe. 2018 [citado el 18 de mayo de 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24288/Bernal%20Rojas%20c%20Jose%20Enrique.pdf?sequence=1&isAllowed=y>)

61. Venturo Lopez D. Relaciones interpersonales y desempeño laboral en profesionales de enfermería de la Clínica Good Hope, Miraflores, 2019 [Internet]. Universidad Peruana Unión; 2019 [citado el 19 de mayo de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2214>)
62. Universidad Católica San Pablo. Administración privada [Internet]. Escuela de Postgrado de la Universidad Católica San Pablo. 2021 [citado el 8 de junio de 2023]. Disponible en: <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-administracion-privada/>
63. Rivera M. Determinante de la satisfacción laboral en el sector salud peruano [Internet]. [Perú]: Universidad del Pacifico.; 2018 [citado el 8 de junio de 2023]. Disponible en: [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael\\_Tesis\\_maestria\\_2018.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2268/Yael_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1)
64. Ruiz S, Ortega E. Nivel de motivación y satisfacción laboral de la Clínica Good Hope, año 2016 [Internet]. Universidad Peruana Unión; 2018 [citado el 8 de junio de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1316>
65. Monteza N. "Nivel de estrés y satisfacción laboral en el personal de enfermería del área de centro quirúrgico en la clínica Centenario Peruano Japones 2018". 2018 [citado el 8 de junio de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4098>
66. República L. Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo [Internet]. La República.pe. 2020 [citado el 8 de junio de 2023]. Disponible en: <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo>
67. Ognio L, Vásquez L, León P, Mesía V, Neyra J, Zavalaga F, et al. Análisis de la situación de salud [Internet]. 2002 [citado el 13 de abril de 2023]. Disponible en:

<http://chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2022-1.pdf>

68. Paz FA. Presupuesto histórico [Internet]. Elperuano.pe. Editora Perú; 2020 [citado el 13 de abril de 2023]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/100391-presupuesto-historico>
69. Maguiña C, Galán-Rodas. E. View of Health situation in Peru: the pending agenda [Internet]. Gob.pe. 2011 [citado el 13 de abril de 2023]. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/544/2660>
70. Sánchez F. El sistema nacional de salud en el Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2014 [citado el 11 de abril de 2023];31(4):747–53. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342014000400021](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400021)
71. Abad J. ¿La salud en el Perú está privatizada? [Internet]. ConexiónEsan. 2021 [citado el 14 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/la-salud-en-el-peru-esta-privatizada>
72. Reyes I. Habilidades Laborales. Definición E Importancia Este 2022 [Internet]. CognosOnline. 2022 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://cognosonline.com/co/blog/10-habilidades-laborales/>
73. Rodríguez F, Secín R, Ramírez J. El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. Acta Médica Grupo Ángeles [Internet]. 2021 [citado el 9 de marzo de 2023];19(4):477–9. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102530>
74. Concepto de extrínseco [Internet]. Deconceptos.com. [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://deconceptos.com/general/extrinseco>
75. Espinoza F, Eudaldo E. Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Conrado [Internet]. 2019 [citado el 9 de marzo de 2023];15(69):171–80. Disponible en:

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000400171](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171)

76. Oliva P, Cambra FJ, Quintana M, Rey C, Sánchez JI, Martín MC, et al. Guías de ingreso, alta y triage para las unidades de cuidados intensivos pediátricos en España. *An Pediatr (Engl Ed)* [Internet]. 2018 [citado el 9 de marzo de 2023];88(5):287.e1-287.e11. Disponible en: <https://www.analesdepediatria.org/es-guias-ingreso-alta-triage-las-articulo-S1695403317304186>
77. Torres J. Definición de funciones de enfermería por niveles de formación: propuesta para el sistema de salud cubano [Internet]. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública; 2009. [citado 8 de marzo 2023]. Disponible en: <http://tesis.repo.sld.cu/73/>
78. García EG. Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días [Internet]. *El Confidencial*. 2013 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: [https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias\\_42710/](https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/)
79. ¿En qué consiste la estabilidad laboral? [Internet]. *Gaceta Laboral*. 2016 [citado el 9 de marzo de 2023]. Disponible en: <http://gacetalaboral.com/en-que-consiste-la-estabilidad-laboral>
80. Barrios L, editor. Consentimiento informado: una praxis dialógica para la investigación [Internet]. Vol. 61 (1). *Revista de Investigación Clínica*; 2009 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2788237/#:~:text=El%20consentimiento%20informado%20es%20un,el%20desarrollo%20de%20la%20misma.>
81. CSIC. Ética en la investigación [Internet]. Consejo Superior de Investigaciones Científicas. 2019 [citado el 30 de marzo de 2023]. Disponible en: <https://www.csic.es/es/el-csic/etica/etica-en-la-investigacion>

82. Minsa RMN. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional [Internet]. Gob.pe. [citado el 4 de diciembre de 2022]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
83. Ucha. F. Definición de Establecimiento [Internet]. DefinicionABC. 2010 [citado el 14 de abril de 2023]. Disponible en: <https://www.definicionabc.com/general/establecimiento.php>
84. Cepal. Tiempo total de trabajo [Internet]. Observatorio de Igualdad de Género. 2016 [citado el 14 de abril de 2023]. Disponible en: <https://oig.cepal.org/es/indicadores/tiempo-total-trabajo>
85. Arteaga G. Enfoque cuantitativo: métodos, fortalezas y debilidades [Internet]. Testsiteforme.com. 2020 [citado el 25 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/46p0g>
86. El proceso recaudatorio de los impuestos en Sinaloa - Diseño de la Investigación [Internet]. Eumed.net. [acceso el 25 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/3pzi>
87. Solís L. Diseño de investigación con enfoque cuantitativo [Internet]. Investigaliacr.com. 2019 [citado el 25 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://n9.cl/dt2rj>

## ANEXOS

### 1 Instrumentos de recolección de datos

#### 1.1 EDCO - Cuestionario de clima organizacional

Instrucciones: El presente cuestionario es anónima y confidencial, se realiza sólo con fines de investigación. El tiempo de duración es de 30 min. Se agradece su participación y veracidad en sus respuestas en beneficio de la mejora continua.

**Edad:** .....

**Profesión:** .....

**Años de servicio en la institución:** .....

**Régimen laboral:** .....

**Entidad: (Pública o Privada):** .....

	<b>DIMENSIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo.					
	<b>DIMENSIÓN ESTILO DE DIRECCIÓN</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
5	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo.					
6	El jefe es mal educado.					
7	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
8	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias.					
9	El jefe desconfía del grupo de trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi</b>	<b>A</b>	<b>Casi</b>	<b>Nunca</b>

	<b>SENTIDO DE PERTENENCIA</b>		<b>Siempre</b>	<b>veces</b>	<b>Nunca</b>	
10	Entiendo bien los beneficios que tengo en la Institución.					
11	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución.					
	<b>DIMENSIÓN DE RETRIBUCIÓN</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
12	Realmente me interesa el futuro de la Institución.					
13	Recomiendo a mis amigos la institución como un excelente sitio de trabajo.					
14	Me avergüenzo decir que soy parte de la institución.					
15	Sin remuneración no trabajo horas extras.					
16	Sería más feliz en otra institución.					
	<b>DIMENSIÓN DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
17	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo.					
18	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo.					
19	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN DE ESTABILIDAD</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
20	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
21	La institución brinda estabilidad laboral.					
22	La institución contrata personal por terceros.					
23	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
24	De mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo.					
	<b>DIMENSIÓN DE CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>



25	Algunas tareas a diario asignadas, tienen poca relación con las metas.					
26	Los funcionarios no dan a conocer los logros de la Institución.					
27	Las metas de la Institución son poco entendibles.					
<b>DIMENSIÓN DE VALORES COLECTIVO</b>		<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
28	Cuando necesito información de otros servicios, la puedo conseguir fácilmente.					
29	Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en culpar a otros.					
30	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

**Fuente Primaria:** Nombre del instrumento: Escala de Clima Organizacional (EDCO) / Autores: Acero Yuset, Echeverri Lina María, Lizarazo Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana. / Procedencia: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. – Modificado y validado en Perú.

## 1.2 Satisfacción laboral

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaborador, la presente encuesta tiene como finalidad recopilar información sobre la satisfacción laboral. Se le agradece leer con detenimiento y marcar con una X la opción correspondiente a la información solicitada. Esta encuesta es completamente anónima por lo que se le pide honestidad en sus respuestas.

**Edad:** .....

**Profesión:** .....

**Años de servicio en la institución:** .....

**Régimen laboral:** .....

**Entidad: (Pública o Privada):** .....

<b>DIMENSIONES</b>					
<b>SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
1.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
2.- Tengo interés por las funciones que realizo.					
3.- Tengo la sensación de que lo que hago vale la pena.					
4.- Ocupo el puesto que merezco por capacidad y preparación.					
5.- Siento que puedo adaptarme a las condiciones de trabajo de mi institución.					
6.- El nombre y prestigio de la institución me llena de orgullo.					
7.- La institución me proporciona las herramientas necesarias para tener un buen desempeño en el puesto.					
<b>TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
8.- Mis decisiones son de mucha responsabilidad.					

9.- Al terminar mi turno me siento muy agotado.					
10.- El trabajo altera mi estado de ánimo.					
11.- El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza sin temor a represalias.					
12.- Me genera estrés no tener estabilidad en el servicio en el que trabajo.					
<b>COMPETENCIA PROFESIONAL</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
13.- A menudo siento que no tengo la experiencia suficiente.					
14.- La competitividad me causa estrés.					
15.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados para retroalimentación y mejora.					
<b>PRESIÓN DEL TRABAJO</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
16.- Me falta tiempo para realizar mi trabajo.					
17.- Creo que mi carga de trabajo es excesiva.					
18.- A menudo debo acatar la disposición de jefatura aun no estando de acuerdo.					
<b>PROMOCIÓN PROFESIONAL</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
19.- Obtengo reconocimiento por mi trabajo					
20.-Tengo oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo profesional y humano.					
21.- La Institución me da la opción de pasantías en instituciones y/o áreas de mayor complejidad para fortalecer mis habilidades profesionales.					
<b>RELACIÓN INTERPERSONAL CON LOS JEFES</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
22.- La relación con mis superiores es cordial.					

23.- Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de la institución.					
24.- Los Directivos solucionan problemas de manera creativa y buscan la innovación y las mejoras.					
25.- Los directivos demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
26.- Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores de la institución.					
<b>RELACIÓN INTERPERSONAL CON LOS COLEGAS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
27.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar tareas.					
<b>CARACTERÍSTICAS EXTRÍNSECAS DEL ESTATUS</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
28.- Tengo independencia para organizar mi trabajo.					
29.- Mi sueldo es adecuado en relación al trabajo que realizo.					
30.- La Institución se preocupa por las necesidades primordiales del trabajador.					
31.- La institución cuenta con premios o estímulos para el personal.					
32.- Realizan pagos extras cuando amerita el trabajo.					
33.- La institución toma en cuenta las horas de capacitación y/o reunión de forma compensatoria.					
<b>MONOTONÍA LABORAL.</b>	<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
34.- Los problemas personales de mis colegas me afectan mi desempeño.					
35.- Contamos con un centro de esparcimiento adecuado.					

**Fuente Primaria:** Formulario del Ministerio de Salud 2011. Y Cuestionario de Font Roja AP 1998. Adaptado 2023 de un total de 35 ítems

## **2 Consentimiento informado.**

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES**

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes, en esta investigación, una explicación clara de su naturaleza, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Karina Fuentes Cusipuma de la Sección de Posgrado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad de San Martín de Porres, alumna de la Maestría en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad San Martín de Porres. La meta de este estudio es realizar una investigación. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una entrevista a profundidad lo que le tomará 45 minutos de su tiempo.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las entrevistas serán totalmente confidenciales, por lo que no se le pedirá identificación alguna.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo,

---

doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas. Al firmar este protocolo, estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Karina Fuentes Cusipuma.

Nombre completo del  
participante

Firma

Fecha

Nombre completo del Investigador

Firma

Fecha