

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**  
**FACULTAD DE MEDICINA**



**TESIS**

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL  
DEL PERSONAL DE SALUD QUE TRABAJA EN LA MICRORED SAN MARTIN DE  
SOCABAYA – AREQUIPA 2022**

Tesis presentada por el Bachiller:

**CCOTO CHACNAMA, WILLIAMS GONZALO**

Para optar el Título Profesional de:

**MÉDICO CIRUJANO**

ASESORA:

**DRA. ZEIDA ANGELA CACERES CABANA**

**Especialidad: Salud Pública**

**AREQUIPA – PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

*A Roxana y Wilber, mis Padres que a la distancia estuvieron siempre presentes apoyándome en cada instante de mi vida con sus frases “si el camino que elegiste fuera fácil, todos caminarían por ahí”, alentándome cuando todo era gris, dándome amor y comprensión en cada momento difícil. Son mi guía y ejemplo de sacrificio, dedicación, y sobre todo perseverancia.*

*A Rosmery mi hermana por brindarme alegrías, y apoyo, y momentos agradables en estos años.*

## **AGRADECIMIENTO**

*A la Dra. Zeida Cáceres Cabana, por sus orientaciones, su paciencia y disposición de su valioso tiempo.*

*Al gerente de la Microred Socabaya quien me brindo las facilidades para la ejecución de la presente investigación*

*A mis y compañeros de Facultad, que han hecho una experiencia inolvidable y maravillosa, el paso por la Universidad.*

## INDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
INTRODUCCIÓN	7
CAPITULO I	9
FUNDAMENTO TEORICO	9
CAPÍTULO II	16
MÉTODOS	16
ÁMBITO Y PERÍODO DE ESTUDIO	16
POBLACIÓN DE ESTUDIO:	16
CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD	16
TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS:	16
RESULTADOS	22
CAPÍTULO IV	27
DISCUSIÓN	27
CAPÍTULO V	33
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	34
ANEXOS	40

## RESUMEN

**Introducción:** El clima organizacional influye sobre la satisfacción laboral, en cuanto al bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral, su desempeño laboral y en la calidad de atención. **Objetivo:** Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en la Microred San Martín de Socabaya Arequipa – 2022. **Material y métodos:** Este es un estudio observacional, prospectivo, transversal, realizado en el mes de abril, con muestreo por conveniencia, con 105 participantes que aceptaron realizar el cuestionario, basado en una ficha de recolección de datos y dos instrumentos, test CL-SPC y test SL-SPC. Se utilizó estadística descriptiva, Chi cuadrado y regresión logística multivariada para ver la asociación entre las variables, usando SPSS V 22.0. **Resultados:** De los 105 participantes, el 85.7% tuvieron entre 20-60 años; el 75.2% fueron mujeres; el 45.7% fueron solteros; 44.8% están insatisfechos. Se obtuvo que existe relación estadísticamente significativa ( $p < 0.05$ ) para la edad entre 20-60, sexo femenino, ocupación, clima organizacional con la satisfacción laboral en el personal de salud que trabaja en la Microred Socabaya. **Conclusión:** Se encontró que la mayoría de los que indican un clima laboral desfavorable presentan insatisfacción, por lo cual se concluye que existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, además se vio relación significativa con edad, sexo y ocupación.

**Palabras clave:** Clima organizacional; satisfacción laboral; Influencia; Socabaya

## ABSTRACT

**Introduction:** Organizational climate influences job satisfaction, in terms of the well-being of people in their work, their quality of work life, their work performance and in the quality of care. **Objective:** To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of health personnel working in the San Martin de Socabaya Arequipa Micro-Network - 2022. **Material and methods:** This is an observational, prospective, cross-sectional study, carried out in April, with convenience sampling, with 105 participants who agreed to complete the questionnaire, based on a data collection form and two instruments, CL-SPC test and SL-SPC test. Descriptive statistics, Chi-square and multivariate logistic regression were used to see the association between variables, using SPSS V 22.0. **Results:** Of the 105 participants, 85.7% were aged 20-60 years; 75.2% were women; 45.7% were single; 44.8% were dissatisfied. It was found that there is a statistically significant relationship ( $p < 0.05$ ) for age between 20-60, female sex, occupation, organizational climate with job satisfaction in health personnel working in the Socabaya Micro-Network. **Conclusion:** It was found that the majority of those indicating an unfavorable work climate presented dissatisfaction, so it is concluded that there is a statistically significant relationship between organizational climate and job satisfaction, in addition there was a significant relationship with age, sex and occupation.

**Key words:** Organizational climate; Job satisfaction; Influence; Socabaya.

## **INTRODUCCIÓN**

Se conoce que el capital humano es una parte fundamental y muy importante dentro de una organización, las personas con conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes, destrezas, etc. Son capaces de impulsar cualquier organización o institución, por lo tanto, su aporte es de mucha significancia<sup>1,2</sup>.

Clima organizacional y satisfacción laboral son variables que se relacionan con el bienestar de las personas en su trabajo, su calidad de vida laboral y que, en consecuencia, afectan su desempeño<sup>2</sup>.

En el contexto del presente trabajo, se ha visto que, en diferentes establecimientos de salud, ocurren quejas de parte de los pacientes, con respecto al personal de salud (capital humano) por la mala atención que estos brindan a los pacientes; asimismo puede existir percances entre los mismos trabajadores, lo cual influye en el trato que brindan hacia los pacientes.

Se sabe que dentro del personal de salud que labora, algunos pueden presentar estrés causado por sobrecarga laboral, bajos salarios, ciertas condiciones laborales, lo cual daría a resaltar que no sienten satisfacción con su trabajo<sup>2</sup>. Por lo tanto, es importante saber si el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en la Microred de Socabaya, este estudio contribuirá a una mejora en el aspecto organizacional de la Microred y además en la calidad de atención.

Asimismo, los resultados del estudio ayudarán a la Microred a implementar mejoras en su administración y manejo de la gerencia, para mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal, por ende, la atención al paciente.

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

¿Influye el clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en la Microred San Martín de Socabaya?

### **HIPÓTESIS**

Existe influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en la Micro Red San Martín de Socabaya

**OBJETIVO ESPECÍFICO.**

- Determinar la relación entre las características socio demográficos y la satisfacción laboral.
- Determinar la relación que existe entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en la Microred San Martín de Socabaya.



# **CAPITULO I**

## **FUNDAMENTO TEORICO**

### **CLIMA ORGANIZACIONAL**

El clima organizacional es definido como el grupo de las diversas características que los trabajadores asimilaron en su ambiente laboral lo cual les permite evaluar una organización o gerencia; su continuidad es relativa en el tiempo y afecta en la conducta de las personas que pertenecen a la estructura organizativa <sup>7</sup>.

Un ambiente organizacional se fabrica inicialmente de reglas y elementos involucrados en el sistema organizacional, basado en las ideas de sus integrantes. Este ambiente creado provoca diversos comportamientos y/o conductas en los trabajadores los cuales contribuyen en dicha organización. Con la finalidad de una mayor comprensión de la idea de Clima Organizacional es indispensable mencionar los siguientes elementos <sup>8</sup>:

- El término clima hace alusión a diversas características de un ambiente de trabajo.
- Dichas características son indirecta o directamente percibidas por los miembros que laboran en ello.
- Las diversas características de la estructura varían de una organización a otra y de un área a otra dentro de la misma empresa y son parcialmente estables en el tiempo.
- El clima es considerado una variable intermediaria que interviene entre los elementos del esquema organizacional y la forma de comportarse de cada uno.
- El clima afecta su proceder laboral.
- El clima, combinado con la estructura y características de la organización y de cada integrante , crean un sistema altamente dinámico e interdependiente.

### **DIMENSIONES**

Se conoce que existen tres<sup>9</sup>:

- **Funcional:** Hace mención a la variedad de etapas donde una persona está implicado en dicha organización.
- **Jerárquica:** hace mención al nivel en el que está ubicado de acuerdo a su propia posición ( rol) adentro de la organización.
- **Inclusiva:** se refiere al individuo dentro de una organización al cual le concierne la elevación o disminución de su centralidad

## CARACTERÍSTICAS

Un cierto Clima organizacional es producido por determinadas características y/o peculiaridades de un sistema organizacional. El clima hace modificaciones en la forma de comportarse de los individuos que conforman la estructura organizacional y también en sus motivaciones, la forma de comportarse genera inevitablemente una multivariada de secuelas para la organización, por ejemplo adaptación, rotación, satisfacción, productividad, superación, etc<sup>10</sup>.

Litwin y Stinger mencionan que para poder explicar un clima organizacional propio de una empresa determinada hay nueve dimensiones conocidas.

Las propiedades y características de una organización se ven relacionadas con las nueve dimensiones mencionadas. Las propiedades de la organización como<sup>10</sup>:

**Responsabilidad:** es un sentido de autonomía de los integrantes de la organización sobre las decisiones tomadas en relación a su trabajo. Es la magnitud en que generalmente la supervisión que tiene es adecuada y no insuficiente, en otras palabras, son sus propios jefes y no tener que verifiquen su trabajo dos veces<sup>10</sup>.

**Estructura:** Esto es como es la impresión que poseen los grupos de una organización sobre la cantidad de normas, papeleos y/o trámites, restricciones y otros procedimientos que son negativos durante el proceso de su desempeño laboral. Es la magnitud que la organización se centre en la burocracia frente a la importancia en cuanto a un entorno laboral informal, desestructurado y libre<sup>10</sup>.

**Recompensa** : Está relacionado con las percepciones de los miembros sobre la idoneidad de las recompensas por un trabajo bien preparado. Se trata de organizaciones que utilizan recompensas en lugar de castigos<sup>10</sup>.

**Desafío** : Corresponde a la forma de sentir que poseen cada uno de los que pertenecen a la organización sobre los retos y dificultades que presenta el trabajo. Esta es la manera en que la organización incentive y promueva el compromiso de los riesgos calculados para alcanzar las metas propuestas<sup>10</sup>.

**Conflictos**: Se refiere a la medida en que los individuos de determinada organización (tanto compañeros como jefes) no tienen miedo de aceptar sugerencias, opiniones diferentes o contradictorias así como afrontar y resolver los problemas cuando se presentan<sup>10</sup>.

**Relaciones** : se refiere a la manera en que los trabajadores de una empresa reconocen la existencia y formación de un ambiente de trabajo confortable además de las buenas interacciones sociales entre colegas y entre sus superiores y subordinados<sup>10</sup>.

**Cooperación**: son los sentimientos de los integrantes de la institución/empresa acerca de la disposición de ayuda por parte de su empleador y de los demás trabajadores del entorno. Se hace hincapié en la ayuda mutua ya sea de los niveles inferiores y superiores<sup>10</sup>.

**Estándares**: representa el sentir de los integrantes sobre la importancia que las organizaciones le otorgan a las reglas de rendimiento<sup>10</sup>.

**Identidad**: hace alusión al sentimiento de pertenencia a una organización, además de sentirse una pieza valiosa e importante en su grupo laboral. En pocas palabras, es el sentimiento de compartir tanto las metas organizacionales como individuales<sup>10</sup>.

## **TIPOS**

Entre los diversos tipos de clima organizacional debemos mencionar <sup>11</sup>:

**Clima autoritario y explotador**: se da cuando la gerencia no confía en sus empleados, resultando así que la mayoría de decisiones y objetivos sean tomadas

por parte de los superiores de la organización y siendo distribuidas de acuerdo con la función exclusivamente descendente.

**Clima paternalista-autoritario:** se caracteriza por que la gerencia muestra confianza de manera condescendiente en sus empleados, semejante a la de un jefe con su subordinado, dando como resultado que la mayoría de decisiones son tomadas a nivel de jefatura, y algunas en inferiores niveles..

**Clima participativo - consultivo:** generalmente, las decisiones son tomadas en la parte superior, sin embargo también se deja que los empleados puedan tomar decisiones específicas en un nivel inferior. En general, la jefatura confía en sus trabajadores, dando como resultado una comunicación hacia abajo, recompensas, y castigos eventuales, todo esto con el fin de sentirse satisfecho con la necesidad de reconocimiento y estimación .

**Clima grupo participativo:** se refiere a un ambiente en el cual tomar decisiones está distribuida en la completa organización y además muy bien integrada en todos los niveles organizacionales.

## **FACTORES DE MEDIDA**

Los factores son <sup>8,12</sup>:

**Fuerzas motivacionales:** Son medidas de confianza o desconfianza, actitud hostil, ego, responsabilidad, miedo y satisfacción para con uno mismo

**Proceso de influencia:** es la manera cómo la dirección motiva a los trabajadores a laburar en grupo e individualmente.

**Proceso de establecimiento de objetivos:** La participación, resistencia y aceptación de los empleados cuando la gerencia establece los objetivos que estos pueden realizar.

**Métodos de comunicación:** se refiere a cómo se lleva a cabo la comunicación entre los empleados y la gerencia, y si la comunicación es espontánea, continua, efectiva o deficiente, hacia arriba, hacia abajo o lateralmente.

**Proceso para la toma de decisiones:** es el circunstancia temporal involucrada en la que por obligaciones propias se va tomar decisiones, sobre dónde se realizará y qué personas serán los participantes

**Proceso de control:** La supervisión del personal.

**Métodos de mando:** así es como la gerencia ejerce autoridad sobre sus empleados.

## **SATISFACCIÓN LABORAL**

Newton y Davis, proponen que es “el conjunto de sentimientos tanto favorables como desfavorables con los que los empleados perciben su trabajo, siendo manifestada en determinadas formas de actuar laborales”<sup>13</sup>.

La satisfacción en un centro de laburo es la conclusión de diversas actitudes que los empleados tienen hacia sí mismos y hacia su vida en general. Esta es la diferencia entre la cantidad de compensación que reciben los trabajadores y la cantidad que creen que deberían recibir<sup>14</sup>.

## **TIPOS DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Estos tipos son<sup>15</sup>:

**Satisfacción Progresiva.** Es aquel donde el empleado se siente satisfecho con el trabajo. Al hacer que el nivel de aspiración sea mayor, los trabajadores buscan lograr un mayor nivel de satisfacción. Por consiguiente, la “insatisfacción creativa”, asociado a determinadas particularidades de la satisfacción laboral, y este también pasaría a formar parte del íntegro.

**Satisfacción Estable.** Es aquella en la que los empleados están satisfechos con su puesto, y además están con la motivación y el objetivo para mantener un nivel de aspiración y satisfacción total. Los crecientes niveles de aspiración se enfocan en diversos aspectos de la vida cuando son casi inexistentes los incentivos laborales para trabajar.

**Satisfacción Conformista.** Aquel en el que la persona siente satisfacción laboral indistinta, no le da mucha importancia, y aquellos que no tienen claro su satisfacción laboral no le dan mucho énfasis y lo comparan con condiciones laborales de menor

nivel y se adaptan a este. Al bajar el nivel de aspiración, uno tiene la oportunidad de volver a un estado positivo de satisfacción.

## **FACTORES DETERMINANTES**

Los factores son<sup>16</sup>:

**Colegas que brindan apoyo:** se conoce que el trabajo implica conductas de interacción social. La conducta de la gerencia y el jefe, son uno de los aspectos fundamentales de la satisfacción.

El lugar donde uno realiza su trabajo también es un ambiente que cubre las necesidades de interacción social. Un factor muy importante que determinan la satisfacción laboral es la forma de comportarse del jefe.

**Desafíos profesionales:** los desafíos moderados brindan diversión y satisfacción, ya que los trabajadores muestran preferencia por empleos que les ofrezcan la posibilidad de utilizar sus propias habilidades y brinden feedback sobre diferentes tareas, libertades y su desempeño.

Por esta razón, el enriquecimiento del trabajo mediante la expansión vertical puede aumentar la satisfacción laboral al mejorar la independencia, libertad, la diversidad de tareas y la alimentación retroactiva de su desempeño. Siempre es importante tener en cuenta que los desafíos deben ser moderados, ya que demasiados desafíos pueden crear frustración y sentimiento de fracaso para los empleados, dando como resultado una reducción de la satisfacción laboral.

**Sistemas de recompensas justas:** Esto se refiere al sistema de nómina existente además de las políticas de promoción que existen en su organización. Los trabajadores deben percibir este sistema como íntegro lo cual les brinda satisfacción y comodidad, sin ambigüedades y estar a altura de sus expectativas.

**Satisfacción con el salario:** las gratificaciones, incentivos, bonos, sueldos son la retribución que reciben los empleados a cambio del trabajo que realizan. La forma como se dirige el el área de personal, mediante esta importante actividad asegura la satisfacción de los trabajadores, ayudando además a las organizaciones a atraer, conservar, retener y motivar una fuerza laboral productiva. Diversas investigaciones

han evidenciado que la retribución es probablemente la causa más importante de generar insatisfacción en los trabajadores.

**Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo:** una elevada compatibilidad de personalidad y la labor que se realiza en el trabajo genera una mayor satisfacción laboral debido a que los individuos podrían usar los talentos y habilidades adecuados con el fin de satisfacer las demandas que se presentan en el trabajo. Todo esto depende mucho de que las personas que cuenten con el talento adecuado se les dé la oportunidad de desenvolverse adecuadamente en su puesto, así mismo lograr un mayor éxito laboral, creando así una mayor satisfacción profesional y personal.

### **SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Aunque el vínculo entre clima organizacional y satisfacción laboral es claro, se hallaron pocos estudios que aclaren cómo aparece esta relación, por lo que la amplia gama de definiciones de estas variables limita la profundidad del análisis de este mismo. Aunque fue difícil determinar una relación causal entre estas variables, los estudios de correlación profundizaron la relación y encontraron una relación significativa positiva entre la satisfacción y el clima. La mayoría de los estudios respecto a la relación hallada son de tamaño moderado<sup>17</sup>.

Actualmente los autores concuerdan en que las dos configuraciones son aisladas entre sí y que la composición del clima organizacional es descriptiva, es decir, la explicación que realizan los integrantes de la organización<sup>18</sup>.

Las organizaciones son la unidad de análisis de la investigación del clima organizacional, y la satisfacción laboral se basa en el componente emocional y la evaluación de la satisfacción considerando al individuo como unidad de análisis<sup>18</sup>.

En un metanálisis de 1993, Schratz descubrió que había aspectos de las dimensiones de clima organizacional y la satisfacción que históricamente estaban más estrechamente relacionados. Los aspectos de la cultura organizacional que están más estrechamente relacionados con la satisfacción laboral son el apoyo a las compensaciones, inspecciones, la responsabilidad (el lugar de laburo con su autonomía del propio individuo), interacciones sociales (calidez) y las habilidades de

los empleados. Los aspectos de satisfacción laboral más relevantes para el entorno laboral y más estrechamente relacionados son el salario, el compañerismo, la supervisión y la satisfacción con la promoción ( mediante el ascenso) de la labor desempeñada <sup>19</sup>.

## **CAPÍTULO II**

### **MÉTODOS**

#### **ÁMBITO Y PERÍODO DE ESTUDIO**

El presente estudio se realizó durante el mes abril del 2022, en el personal que labora en la Microred San Martin de Socabaya, que está conformada por P.S. Salaverry I-2, P.S. Horacio Zeballos I-2, P.S. Lara I-2, P.S. 4 de Octubre I-2, P.S. San Fernando I-2, ubicada en el Distrito de Socabaya de la ciudad de Arequipa.

#### **POBLACIÓN DE ESTUDIO:**

Personal de salud que trabaje en los diferentes centros de salud que conforman la Microred San Martin de Socabaya durante el mes de abril de 2022.

#### **CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD**

##### **1. Criterio de inclusión:**

- Personal nombrado mayor igual de 3 años
- De ambos géneros
- Edades 25 a 70 años

##### **2. Criterio de exclusión:**

- Personal que este de vacaciones o con permiso
- Personal que no acepte ser parte del estudio
- Centro de salud mental Socabaya, por tener un ambiente laboral distinto

#### **TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS:**

##### **Tipo de estudio**

El estudio es de tipo observacional, prospectivo y transversal según Altman



## **Unidad de estudio**

Personal nombrado mayor de 3 años de ambos sexos que trabajen en los diferentes centros de salud que conforman la Microred San Martín de Socabaya, siendo en total 142 trabajadores en toda la Microred.

## **Muestra.**

El estudio estuvo conformado por todo el personal de salud que aceptaron participar, previo consentimiento informado y que cumplieron con los criterios de inclusión que sumaron un total de 105 participantes. El tipo de muestra es por conveniencia.

## **Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica consistió en la aplicación de dos test y un cuestionario. Los instrumentos que se utilizaron corresponden a la ficha de recolección de datos (Anexo 1), el test de CL-SPC (Anexo 2) y test SL-SPC (Anexo 3). Asimismo, se pedirá el consentimiento informado (Anexo 4).

Los instrumentos de clima organizacional y satisfacción laboral fueron validados por Psicóloga Sonia Palma Carrillo en Lima- Perú

## **Recolección y registro de datos:**

Se pidió autorización del jefe de la Microred de Salud. Se procedió a coordinar con cada jefe de los establecimientos de salud que conforman dicha Microred, luego se recolectaron los datos mediante encuestas con el previo consentimiento informado a cada participante, explicando la intención del estudio y haciendo énfasis en el anonimato y confidencialidad.

## **Procesamiento de datos**

El presente estudio tuvo como instrumentos de recolección de datos los test de: test de CL-SPC (Anexo 2) y test SL-SPC (Anexo 3)

## **Instrumento de clima laboral CL - SPC**

La Escala CL-SPC fue elaborada por Palma (2004) que evalúa el clima laboral a través de 50 ítems con categoría de respuesta tipo Likert que van de nunca a siempre. Es administrada de manera individual y colectiva. El tiempo aproximado es de 30 minutos. El coeficiente alfa de Cronbach es de 0.97 lo cual indica adecuados niveles de

confiabilidad y en referencia a la validez de constructo la estructura de la escala se corroboró a través de un análisis factorial exploratorio lo que permite referir de una alta consistencia interna de los datos y permite afirmar que el instrumento es confiable (Palma ,2004).

La encuesta de Clima Organizacional; que, de acuerdo a las normas técnicas establecidas, se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores<sup>20</sup>.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

**Realización Personal (Autorrealización):** Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva de futuro. Los ítems que conforman la prueba son: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.

**Involucramiento Personal:** Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Los ítems referidos a este indicador son: 2, 7, 12, 22, 27, 32, 37, 42 y 47

**Supervisión:** Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Los ítems son: 3, 8, 13, 18,23, 28, 33, 38, 42 y 48.

**Comunicación:** Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Los ítems correspondientes son: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19

**Condiciones Laborales:** Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Los ítems son: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35,40, 45 y 50.

Las categorías diagnósticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable

la percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de la siguiente manera<sup>20</sup>:

El puntaje clasifica el clima organizacional como:

- Muy favorable 210-250
- Favorable 170-209
- Media 130-169
- Desfavorable 90-129
- Muy desfavorable 50-89

### **Instrumento de satisfacción laboral SL - SPC**

La escala SL – SPC consta de 36 ítems divididos en 7 factores estableciéndose las categorías finales. En el caso de ítems negativos (2,7,8,15,16,17,19,23,26,31,33), invertir la puntuación antes de realizar la sumatoria total.

Se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de la escala SL-SPC con las del cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota en una sub muestra de 300 trabajadores, La validez es de 0.05. El coeficiente Alfa de Cronbach ítem - puntaje total permitió estimar la confiabilidad de 0.79<sup>21</sup>.

#### **Factores:**

**Factor I:** Condiciones físicas y/o materiales (5 ítems): Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma. Los ítems correspondientes son: 1, 13, 21, 28, 32.

**Factor II:** Beneficios Laborales y/o remunerativos: El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza. Los ítems correspondientes son: 2, 7, 14, 22.

**Factor III:** Políticas Administrativas: El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Los ítems correspondientes son: 8, 15, 17, 23, 33

**Factor IV:** Relaciones Sociales: Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas. Los ítems correspondientes son: 3, 9, 16, 24.

**Factor V.** Desarrollo Personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Los ítems correspondientes son: 4,10, 18, 25, 29, 34.

**Factor VI.** Desarrollo de tareas: La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad que labora. Los ítems correspondientes son: 5, 11, 19,26, 30, 35.

**Factor VII.** Relación con la autoridad: La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Los ítems correspondientes son: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

Puntaje que clasificar satisfacción laboral <sup>21</sup>:

- Alta satisfacción laboral: >168
- Parcial satisfacción laboral: 149 – 167
- Regular satisfacción laboral: 112 – 148
- Parcial insatisfacción laboral: 93 – 111
- Baja satisfacción laboral: <92

### **Análisis estadístico**

Los datos fueron procesados en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2022 y posteriormente fueron analizados utilizando el paquete estadístico SPSS V.22.0. y el análisis estadístico del investigador.

Se realizó una estadística descriptiva, usando frecuencia absolutas y porcentajes para las variables cualitativas; se utilizó la prueba chi cuadrado para determinar la asociación de las variables cualitativas, que luego fueron presentados en cuadros de entrada. Se realizó el análisis de la asociación bivariada mediante cálculo de Odds Ratio con intervalos de confianza al 95%, se consideró significativos valores de  $p < 0,05$ .

### **Consideraciones éticas**

Se realizó una solicitud para pedir permiso al jefe de la Microred de salud, además se coordinó para la entrega de las encuestas a la Microred. Junto con la encuesta se entregó el documento del consentimiento informado a los participantes. Todos los datos obtenidos fueron manejados con confidencialidad. Se brindó los resultados obtenidos a la jefatura de la Microred para que pueda establecer mejoras en su gestión.

**CAPITULO III  
RESULTADOS**

**TABLA 1. DATOS GENERALES DE LA POBLACION PARTICIPANTE**

<b>DATOS</b>		<b>FRECUENCIA</b>	
		<b>N° = 105</b>	<b>% = 100</b>
<b>Edad (años)</b>	Entre 20 y 60	90	85,70
	Mayor a 60	15	14,30
<b>Sexo</b>	Masculino	26	24,80
	Femenino	79	75,20
<b>Estado Civil</b>	Soltero	48	45,70
	Casado	41	39,00
	Otros*	16	15,20

\* viudos, divorciados, convivientes.

**TABLA 2 FRECUENCIA DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA MICRORED SAN MARTIN DE SOCABAYA**

DATOS		FRECUENCIA	
		N° =105	% = 100
<b>Satisfacción Laboral *</b>	Satisfecho	58	55,20
	Insatisfecho	47	44,80

\* No se registró casos de alta satisfacción ni de baja satisfacción laboral y se registraron 2 casos de parcial satisfacción laboral por lo cual no se consideró en la estadística.

**TABLA 3. FACTORES: EDAD, SEXO Y ESTADO CIVIL, RELACIONADOS CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA MICRORED SAN MARTIN DE SOCABAYA**

<b>Satisfacción Laboral</b>		<b>Total</b>	<b>Satisfecho</b>		<b>Insatisfecho</b>		<b>X<sup>2</sup></b>
<b>Características</b>		<b>N°= 105</b>	<b>N°= 58</b>	<b>%</b>	<b>N°=47</b>	<b>%</b>	<b>P</b>
<b>Edad (años)</b>	Entre 20 y 60	90	44	(48,90)	46	(51,10)	10,27 0,00
	Mayor a 60	15	14	(93,30)	1	(6,70)	
<b>Sexo</b>	Masculino	26	19	(73,10)	7	(26,90)	4,45 0,03
	Femenino	79	39	(49,40)	40	(50,60)	
<b>Estado Civil</b>	Soltero	48	26	(54,20)	22	(45,80)	3,17 0,21
	Casado	41	26	(63,40)	15	(36,60)	
	Otros	16	6	(37,50)	10	(62,50)	



**TABLA 4. FACTORES: TIEMPO DE SERVICIO, OCUPACIÓN Y CLIMA LABORAL RELACIONADOS CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE SALUD EN LA MICRORED SAN MARTIN DE SOCABAYA**

Características	Satisfacción Laboral	Total	Satisfecho		Insatisfecho		X <sup>2</sup>
		N°= 105	N°= 58	%	N°=47	%	P
<b>Tiempo de Servicio</b>	Hasta 10 años	75	41	(54,70)	34	(45,30)	0,04
	Mayor a 10 años	30	17	(56,70)	13	(43,30)	0,51
<b>Ocupación**</b>	Salud	46	20	(43,50)	26	(56,50)	4,60
	Otro	59	38	(64,40)	21	(35,60)	0,03
<b>Clima organizacional*</b>	Desfavorable	44	16	(36,40)	28	(63,60)	10,91
	Medianamente favorable	61	42	(68,90)	19	(31,10)	0,00

\*No se encontraron casos de clima muy favorable ni muy desfavorable, se registro 3 casos de clima favorable, por lo cual no se consideró.

\*\*Salud: médico, enfermera, obstetra, nutricionista, psicóloga, odontólogo. Otro: personal técnico, personal administrativo, personal de farmacia.

**TABLA 5. ANALISIS MULTIVARIADO**

<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>CHI</b>	<b>P</b>	<b>OR</b>	<b>95% de intervalo de confianza para Exp(B)</b>	
				<b>Límite inferior</b>	<b>Límite superior</b>
EDAD: Entre 20 y 60 años	9,77	0,00	0,02	0,00	0,25
SEXO: Masculino	3,93	0,05	3,43	1,01	11,62
Tiempo de servicio: Hasta 10 años	1,16	0,28	1,85	0,60	5,63
Ocupación: Salud	0,64	0,42	0,67	0,26	1,76
Clima Laboral: Desfavorable	15,45	0,00	0,11	0,03	0,33

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

**Tabla 1:** El 85.7 % de los participantes tienen entre 20 y 60 años, esto se explicaría por que la Microred Socabaya – Arequipa 2022, tiene un predominio de empleados que laboran los cuales están en el rango de 20 – 60 años, siendo en menor cantidad los mayores de 60 años con un 14.3%. Esto se explica debido a las consecuencias de la pandemia, muchos trabajadores tanto personal de salud y administrativos que tenían mas de 60 años , se vieron en la necesidad de realizar trabajo remoto, optar por licencia , o simplemente cesar del trabajo.

Por otro lado, el 75.2% de los trabajadores fueron mujeres y el 24,8% son varones. El estado civil predominante fue soltero con 45.7%, el 39% estaban casados y 15.2 % en otros. Resultados parecidos encontrados por Zegarra Y. <sup>(22)</sup> quien encuentra con respecto al género que este fue el de mayor porcentaje, equivalente a 60.3%, y en la variable estado civil soltero fue el de mayor porcentaje con un valor de 89.7 %.

**Tabla 2:** Respecto a la satisfacción laboral del personal de salud en la Microred San Martin de Socabaya se observa que el 55.2% se encuentran satisfechos con la labor que cada uno de ellos desempeña, mientras el 44.8% están insatisfechos. Esto se debería a los regímenes de horario ; la distancia de sus domicilios al establecimiento que en muchos casos es bastante; en cuanto a las remuneraciones, no se ve un aumento en ellas, mientras el costo de vida esta aumentando; falta de buena comunicación tanto entre compañeros y también con sus superiores; la posibilidad de ascender en el trabajo se ve limitada; el desacuerdo con la organización de al institución propiamente dicha. Resultados similares obtuvo Perez Tenazoa N. en un centro de salud de la Amazonia peruana, encontrando que el 57.9% están

satisfechos, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en cualquier institución porque este influye en la satisfacción laboral <sup>(23)</sup>, explicando así que más de la mitad de los trabajadores consideran que tienen un clima organizacional adecuado para su desempeño laboral. Por otra parte, Huaman G. y Ramos J. en su trabajo “clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud ascensión Huancavelica- 2015” encuentra que el 50.8% de trabajadores indicaron tener una satisfacción laboral buena asociada al clima organizacional, además un 49.2% que tuvieron insatisfacción, los cuales notaron una inconformidad con el clima organizacional de su institución <sup>(24)</sup>.

### **Tabla 3.**

Según la edad de los participantes, el 51.1% de los que tienen entre 20 y 60 años se encuentran insatisfechos, mientras que los mayores de 60 años, el 93.3% se encuentran satisfechos. Siendo una relación estadísticamente significativa, con P menor a 0.05. Lo que es explicable ya que los jóvenes sobre todo el rango de edad de 24 – 54 años al iniciar en un trabajo, no cuenta con la estabilidad laboral, además de que cada uno de estos busca la posibilidad de promoción, lo cual en diferentes situaciones no se alcanza, Carrillo C. y Solano M. <sup>(25)</sup> mencionan en su trabajo “Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios” que los jóvenes empiezan su adquisición de experiencia, y muchos inicialmente no se adaptan tan fácilmente al trabajo, a diferencia de los que tienen mayor edad ( más de 60 años) y con mayor antigüedad profesional, entendemos que la experiencia permite la adaptabilidad al puesto de trabajo, y asimismo, permite una valoración más objetiva sobre por ejemplo: relaciones de trabajadores con la dirección, y el modo como está organizada.

En cuanto al sexo, el 26.9% de los varones se encuentran insatisfechos, mientras que en las mujeres son el 50.6%. Siendo una relación estadísticamente significativa, con P menor a 0.05. Esto se explica por qué las mujeres tienen mayor dificultad para conciliar la vida laboral y familiar, a diferencia de los hombres; podría ser más satisfactorio un tipo de horario más flexible para adecuarse a ambas facetas, al igual que tener que realizar más tareas q los hombres <sup>(26)</sup> esto es similar a lo encontrado por Carrillo C. y Solano M. donde se evidencia que el 47.3% con un p = 0.02 muestra que las mujeres están más insatisfechas debido a la poca estabilidad laboral que poseen <sup>(25)</sup>, asimismo Alonso P. en su estudio menciona que las mujeres valoran más que los hombres los factores como “comodidad” en el trabajo: número de horas, distribución de jornada, lugar de trabajo, residencia, etc, todos ellos orientados a buscar la conciliación entre trabajo y familia <sup>(26)</sup>.

Según su estado civil, el 45.8% de los solteros se encuentra satisfechos, mientras que el 63.4% de los casados, presentan insatisfacción. Si bien la relación no es significativa debido al tamaño de la población, podemos afirmar que el hecho de estar casado es un factor que promueve la insatisfacción, debido a la poca disponibilidad de tiempo para su familia y su trabajo. Cifuentes J. <sup>(27)</sup> en su investigación titulada “Satisfacción laboral en Enfermería en una institución de cuarto nivel, Colombia 2012”. El estado civil que predominó en el grupo de profesionales de enfermería fue el soltero, con un 50.6%, y casados con 46% los cuales obtienen resultados similares a los nuestros con P mayor de 0.05 y concluyen que un estado civil soltero tendrá mayor desenvolvimiento de sus habilidades al poseer suficiente tiempo sin cargas familiares por lo cual brinda satisfacción laboral, mas no hay una relación significativa.

**Tabla 4:** Según el tiempo de servicio, el 45.3% de los que tienen hasta 10 años de servicio presentan insatisfacción, mientras que el 56.7% de los mayores a 10 años presentan satisfacción; resultados similares se obtuvo en el estudio de Pillpe y Sosa <sup>(28)</sup> “ Factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta – Ayacucho , 2018” ; participaron 79 personas, el cual el 59 % tenía una antigüedad mayor de 15-20 años, y mencionaba que una larga trayectoria y experiencia fortalece su trabajo, y brinda mayor satisfacción. Sin embargo, en el estudio realizado por Cruz <sup>(29)</sup> titulado Factores Asociados al nivel de Satisfacción Laboral del Personal Médico Hospital III Suárez Angamos 2016, participaron 93 persona, donde el personal médico mostro mayor satisfacción en los primeros años y una mayor insatisfacción entre los 11 a 25 años, pero no encontró asociación estadísticamente significativa entre estas 2 variables.

En cuanto a su ocupación, los del sector salud presentan insatisfacción el 56.5%, mientras que los de otros sectores tienen un 35.6% de insatisfacción. Siendo una relación estadísticamente significativa, con P menor a 0.05. Esto es explicable debido a que el personal de Salud no solo se encarga de labores concernientes a su profesión sino además tiene que hacer labores administrativas que lo sobrecargan con su labor, también la primera línea de reclamos sobre el malfuncionamiento o deficiencia del centro de salud que el paciente identifique, es el profesional de salud (medico, enfermera, obstetra, técnico de enfermería) por lo cual condiciona a un mayor nivel de insatisfacción, según Cadena R, Giraldo L. en su estudio “Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS oral Medic SAS - Colombia” <sup>(30)</sup> donde se incluyeron 168 personas entre personal de salud y administrativos, se realizó una encuesta de 20 preguntas tipo Liker, donde alto índice de satisfacción en el personal

administrativo con un 60.2%, mientras el personal de salud, mostraba mayor insatisfacción en varios aspectos como carga de trabajo, tiempo empleado en temas administrativos, gastos, tener más de dos empleos, y la misma práctica profesional.

Según el clima laboral, el 63.6% de los que indican que es desfavorable, presentan insatisfacción, mientras que de los que indican que el clima laboral es favorable son el 31.1%. Siendo una relación estadísticamente significativa, con P menor a 0.05. Explicable por que el clima laboral desfavorable, que incluye una mala relación con los compañeros y superiores, una inadecuada remuneración, poca promoción laboral, influyen marcadamente en el desempeño y sobre todo en la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución; según el autor Mamani P. <sup>(31)</sup> en su estudio sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro De Salud “Carlos Protzel” - Comas 2021 utilizando el análisis de correlación de Pearson, encontró una correlación de 0.302, siendo este mayor que 0 siendo esto estadísticamente significativo en la correlación entre clima y satisfacción laboral. Vallejos M. <sup>(32)</sup> en su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de salud de San Martin de Porres 2017” donde participaron 119 personas, encontró resultados similares donde se relaciona significativamente el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente P menor a 0.05.

**Tabla 5:** Los participantes que sean varones y que simultáneamente estén comprendidos entre las edades de 20 y 60 que consideren que el clima organizacional de su institución es desfavorable, son propensos a correr mayor riesgo para tener insatisfacción laboral. Eso significa que los trabajadores varones adultos – jóvenes y además tiene un ambiente laboral desfavorable tienen mayor probabilidad de estar

insatisfechos en su trabajo debido a los factores de mala relación entre compañeros, inadecuada remuneración, inconformidad con la gestión, etc.



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **CONCLUSIONES**

- El sexo femenino, la edad comprendida entre 20-60 años, la ocupación trabajadores de salud, son variables estadísticamente significativas con respecto a la satisfacción laboral.
- Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

#### **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda elaborar programas para mejorar el ambiente organizacional, realizando talleres dinámicos donde las personas tengan un espacio de aprendizaje, intercambio de informaciones, interacción entre compañeros, oportunidades de conversar abiertamente con los jefes, reflexionar y fortalecer los diferentes roles tanto de jefes como subordinados, para mejorar el clima.
- Se recomienda en cuanto a la satisfacción, que ya existiendo un instrumento se pueda evaluar a los trabajadores cada cierto periodo a fin de mejorar la percepción de la misma, detectando la dimensión calificada con menos puntaje.
- Se sugiere realizar un estudio comparativo de clima organizacional y satisfacción laboral entre las diferentes Microrredes de Arequipa.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Sotelo Asef Jesús Guillermo, Figueroa González Ernesto Geovani. El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Rev. Iberoam. Investig. Desarro. Educ [revista en la Internet]. 2017 Dic [citado 2022 Mar 30]; 8 (15): 582-609. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672017000200582&lng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582&lng=es). <https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>.
2. Torres H. Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del Servicio de Medicina y Cirugía del HNCASE. Tesis Para Optar el Título Profesional de Médico Cirujano Arequipa Perú. Universidad Nacional de San Agustín. 2014
3. Heredia H. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en internos de medicina que laboran en el Hospital Goyeneche, 2019. Tesis presentada a la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de San Agustín para optar el Título Profesional de Médico cirujano.
4. Forte, Almerinda. How Does Organizational Climate Influence The Ethical Behavior Of People In An Organization. Revista International Business & Economics Research Journal (IBER). [Internet] 2011[citado 30 de marzo de 2022]; Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/264842549\\_How\\_Does\\_Organizational\\_Climate\\_Influence\\_The\\_Ethical\\_Behavior\\_Of\\_People\\_In\\_An\\_Organization](https://www.researchgate.net/publication/264842549_How_Does_Organizational_Climate_Influence_The_Ethical_Behavior_Of_People_In_An_Organization)
5. Ramos N. Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno 2003 [Tesis para optar el Grado Académico de Magister en Enfermería]. Lima – Perú. Pág. 12-23 Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2003.

6. Iriarte L. Factores que influyen en la Satisfacción Laboral de Enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra – 2012 [Tesis para optar el Grado Académico de Máster Universitario en Investigación en Ciencias de la Salud]. Pamplona – España. Universidad Pública de Navarra. Disponible en: <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Quintero N, Africano N. Clima organizacional y desempeño Laboral del personal Empresa Vigilantes Asociados a Costa Oriental del Lago. Revista Negotiumm España [Internet] 2013[citado 30 de marzo de 2022]; disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>
8. Boada, N. Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú 2019. Journal of Economics, Finance and International Business, [Internet] 2019 [citado 30 de marzo de 2022]; 3(1):75-103. Doi: [10.20511/jefib.2019.v3n1.398](https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398)
9. Daza, D; Porto, S; Fang, Y. Importancia de la satisfacción laboral del trabajador en las organizaciones. Universidad tecnológica de Bolívar facultad de ciencias sociales y humanas. Cartagena 2007. [Internet] 2007 [citado 30 de marzo de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.utb.edu.co/bitstream/handle/20.500.12585/1187/0042607.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
10. Pujol-Cols, J. y Dabos, G.E. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. Estudios Gerenciales 2018. Revista Scielo [Internet] 2018[citado 30 de marzo de 2022]; 34(146), 3-18. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
11. Rodríguez M. AA, Retamal MP, Lizana JN, Cornejo FA. Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. Salud soc. [Internet]. 17 de noviembre de 2016 [citado 8 de abril de 2022]; 2(2):219-34. Disponible en: <https://revistas.ucn.cl/index.php/saludysociedad/article/view/819>

12. Silva, M. El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención. 1ª ed  
Barcelona. España: EUB 2005: pag 55-60
13. Schratz, M. Recommendations for the measurement of organizational climate.  
Documento presentado en el Reunión anual de la American Psychological  
Association, Toronto, Ontario, Canada. [Internet]. 2008 [citado 7 de abril de  
2022]. Disponible en: <https://eric.ed.gov/?id=ED374155>
14. Chavarría A, y cols. Satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de  
Urgencias Adultos en un Hospital General Regional. Revista CONAMED. 2009.  
México 2009.
15. Plascencia CAR, Pozos RBE, Preciado SML, et al. Satisfacción laboral del  
personal de enfermería de una institución pública de Jalisco, México. Revista  
Cubana de Salud y Trabajo. 2016; 17(2):42-46. Disponible en :  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=69053>
16. Zelada V. Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de  
Salud Conde de la Vega Baja 2014. Tesis para obtener el Título de Especialista  
en Enfermería en Salud Pública. Universidad Mayor de San Marcos. Lima  
2015. <http://ateneo.unmsm.edu.pe/handle/123456789/4738>
17. Chavez D, Rios K. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las  
enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echeagaray-Trujillo  
2015. Tesis para obtener el título profesional de: licenciada en enfermería.  
Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo 2015.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1670/1/RE\\_ENFER\\_C\\_LIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME\\_TESIS.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1670/1/RE_ENFER_C_LIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf)
18. Arias Gallegos W, Arias Cáceres G. Relación Entre el Clima Organizacional y  
la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Cienc  
Trab. [Internet]. 2014 Dic [citado 2022 Mar 30]; 16( 51 ): 185-191. Disponible  
en: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>

19. Caceres K; Uscamayta E. Clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras del Hospital Nacional Carlos Seguin Escobedo, EsSalud, Arequipa, 2006. Tesis presentada a la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín para optar el Título Profesional de Enfermería.
20. Palma, S. Escala de Clima CL-SPC. 1ª ed. Peru: Psicología clínica peruana SA; 2004: 1-52
21. Palma, S. Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. 1ª ed. Peru: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL; 2005: 1-52
22. Zegarra Y. Ansiedad y depresión en relación a satisfacción laboral en internos de medicina del Hospital Militar central del Perú, enero del año 2019. Tesis para optar el título profesional de Médico cirujano. Universidad privada San Juan Bautista. Lima 2019.
23. Tenazoa, P., Oswaldo, N., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. [https://www.academia.edu/download/56491620/Nestor\\_Tesis\\_Maestria\\_2015.pdf](https://www.academia.edu/download/56491620/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf).
24. Huaman, G., Ramos, J. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al centro de salud Ascesión Huancavelica – 2015 [citado 04 de junio 2022]: Universidad Nacional de Huancavelica; 2015. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/442>
25. Carrillo C., Solano M. Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. Rev Latino-Am Enfarg [internet]. 2022 [citado 04 de junio]; 21(1):1314-1320 disponible en:

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/85yGSQBhsgmBGRSRMf6kVBt/?lang=es&format=html>

26. Alonso P. Estudio comparativo de la satisfacción laboral en el personal de administración. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones [Internet], 2008[citado 4 de junio del 2022]; 24(1): 25-40. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v24n1/v24n1a02.pdf>.
27. CIFUENTES JE. Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. Tesis maestría, Colombia. 2012. [citado 04 junio 2022] Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/aven/v32n2/v32n2a05.pdf>
28. Pillpe, J., Sosa, C. Factores que influyen en la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el hospital de apoyo Daniel Alcides Carrión de Huanta - Ayacucho, 2018. Tesis para optar título de médico cirujano. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2018 [citado 04 junio 2022] Disponible en: <http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/3457>
29. Cruz R. Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico Hospital III Suarez Angamos, 2016, Tesis para optar maestría en medicina con mención en gerencia de servicios de salud. Universidad San Martín de Porres Lima-2016. [citado 04 junio 2022] Disponible en: [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2583/CRUZ\\_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2583/CRUZ_R.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
30. Cadena R, Giraldo L, Mora S. Evaluación de la satisfacción del cliente interno en la IPS oral Medic SAS. Tesis de maestría. Medellín, Colombia. Instituto de ciencias de la salud CES, 2010. 18 pp
31. Mamani P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud "Carlos Protzel" – Comas 2021. Tesis para optar título

profesional de licenciada en enfermería. Universidad Nacional Federico Villarreal 2021 [citado 04 junio 2022] Disponible en: [http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5476/MAMANI%20PHOCCO%20FLOR%20\\_TITULO%20PROFESIONAL\\_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/5476/MAMANI%20PHOCCO%20FLOR%20_TITULO%20PROFESIONAL_2021.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

32. Vallejos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. Tesis para optar maestría en gestión de servicios de salud. Universidad César Vallejo Perú-2017. [citado 04 junio 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)

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona y complete los datos que se pide:**

1. Edad: \_\_\_\_\_ años
  
2. Género: M (  ) F (  )
  
3. Estado civil:
  - a. (  )Soltero
  - b. (  )Casado
  - c. (  )Viudo
  - d. (  )Divorciado
  - e. (  )Conviviente
  
4. Condición laboral:
  - a. (  )Nombrado
  - b. (  )Contratado
  
5. Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_ (años)
  
6. Ocupación:
  - a. (  )Medico
  - b. (  )Enfermera
  - c. (  )Técnico de enfermería
  - d. (  )Obstetra
  - e. (  )Otros, especifique:\_\_\_\_\_



## ANEXO 2

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

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

- TOTAL ACUERDO= TA 5 puntos
- ACUERDO=A 4 puntos
- INDECISO= I 3 puntos
- EN DESACUERDO= D 2 puntos
- TOTAL DESACUERDO= TD 1 punto

		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
5	La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivos					
7	Me siento bien con lo que hago.					

8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarse personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizó					
12	Es grata la disposición de mi (S) jefe (S) cuando le pido alguna consulta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me explotan					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizó en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El Horario de trabajo me resulta cómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					

27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado (a)					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	Me siento a gusto con mi (s) jefe (s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35	Me siento complacido (a) con la actividad que realizo					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo					

## ANEXO 3

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente y coloque el número que usted cree conveniente, según su punto de vista. Conteste todas las preguntas, asimismo no existen respuestas buenas ni malas

- Ninguno o Nunca: 1
- Poco: 2
- Regular o Algo: 3
- Mucho: 4
- Todo o Siempre: 5

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

9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades	
16. Se valora los altos niveles de desempeño	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	

27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades	
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	

45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.	
48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización 50.	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

## ANEXO 4

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., en pleno uso de mis facultades mentales declaro estar de acuerdo con mi participación en la investigación “**Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en la Microred San Martín de Socabaya – AREQUIPA 2022**”, realizada por el joven Williams Gonzalo Ccoto Chacnama estudiante de Medicina de la UNSA; en el cual aplicare un cuestionario cuyos datos que brinde serán anónimos y toda la información será usada solo para la investigación.

Arequipa, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

---

FIRMA



## ANEXO 5: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Indicador	Valor final	Escala
Edad	Fecha de nacimiento	Directo	Nominal
genero	Caracteres sexuales secundarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Femenino</li> <li>● Masculino</li> </ul>	Nominal
Estado civil	Estado civil	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Soltero</li> <li>● Casado</li> <li>● Viudo</li> <li>● Divorciado</li> <li>● conviviente</li> </ul>	Nominal
Estado laboral	Directo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nombrado</li> <li>● Contratado</li> </ul>	Nominal
Tiempo de servicio	Años	Fecha de ingreso	Ordinal
Ocupación	Llenado de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Medico</li> <li>● Enfermera</li> <li>● Técnico de enfermería</li> <li>● Obstetra</li> <li>● otros</li> </ul>	Nominal
<u>Dependiente</u> Satisfacción laboral	Llenado de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Satisfacción laboral: <math>\geq 112</math></li> <li>● Insatisfacción laboral: <math>\leq 111</math></li> </ul>	Ordinal
<u>Independiente</u> Clima organizacional	Llenado de encuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Favorable: mayor igual de 130</li> <li>● Desfavorable: menor igual de 129</li> </ul>	Ordinal