

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA HUMANA



“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO
PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA Y SU RELACION A FACTORES
LABORALES EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A LA
MICRORED METROPOLITANA, TACNA, 2023”

TESIS

AUTOR

OSCAR NICOLAS LINCE PASTOR

ASESOR

DR. JUAN ALBERTO GIRON DAPPINO

Para Optar por el Título Profesional de Médico Cirujano

Tacna – Perú
2024

DEDICATORIA

A cada miembro de mi familia, por ser parte de todo este proceso y apoyarme incondicionalmente desde el día 0.

AGRADECIMIENTOS

*Gracias a mi familia, gracias por haberme
acompañado en este largo y arduo camino,
por confiar en mi y apoyarme
incondicionalmente.*

*Gracias a mi casa de estudios, por permitir
formarme como profesional.*

*Gracias a mis docentes y compañeros,
gracias por su tiempo, enseñanzas y
amistad.*

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **OSCAR NICOLAS LINCE PASTOR** en calidad de Bachiller de la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **70048238**, declaro bajo juramento que:

1. Soy autor de la tesis titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA Y SU RELACION A FACTORES LABORALES EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A LA MICRORED METROPOLITANA, TACNA, 2023”

Asesorada por **Dr. JUAN ALBERTO GIRON DAPPINO**, la cual presente para optar el: Título Profesional de Médico Cirujano.

2. La tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, habiéndose respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

3. La tesis presentada no atenta contra los derechos de terceros.

4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a La Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra.

En consecuencia, me hago responsable frente a La Universidad de cualquier responsabilidad que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello a favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.



DNI: 70048238
Fecha: 19/03/2024

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como propósito medir la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial (Médicos y enfermeras) en una institución de Tacna, Perú.

Metodología: Investigación observacional, correlacional, de corte transversal y prospectiva. Se trabajó con una muestra de 94 profesionales (20 médicos y 74 enfermeras).

Resultados: El 34% del grupo de estudio tenía 21 años a más de tiempo de servicio y en la misma proporción aquellos con 11 a 20 años. El 37,2% refiere haber sido rotado de 4 a 5 rotaciones veces en el periodo de trabajo. Sólo el 80,9% accede a guardias diurnas. Para el 87,2% la actual experiencia laboral es su única fuente de ingreso. Según el clima organizacional, el 44,7% refiere que es favorable y el 55,3% como desfavorable. El 100% de los trabajadores perciben un nivel medio de la satisfacción laboral. Las subescalas de satisfacción “presión en el trabajo” y “promoción profesional” son las más relacionadas con clima organizacional, con un 30% (Rho Spearman 0,300 y p:0.003) y 21,6% (Rho Spearman 0,216 y p:0.037) respectivamente. Conclusión: Existe una correlación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The purpose of this study was to measure the relationship between organizational climate and job satisfaction of health care personnel (doctors and nurses) in an institution in Tacna, Peru.

Methodology: Observational, correlational, cross-sectional and prospective research. We worked with a sample of 94 professionals (20 physicians and 74 nurses).

Results: 34% of the study group had 21 years or more of service time and the same proportion of those with 11 to 20 years. A total of 80.9% had the condition of. 37.2% reported having been rotated 4 to 5 times during their work period. Only 80.9% had access to day duty. For 87.2% the current work experience is their only source of income. According to the organizational climate, 44.7% report it as favorable and 55.3% as unfavorable. 100% of the workers perceive a medium level of job satisfaction. The satisfaction subscales "job pressure" and "professional promotion" are the most related to organizational climate, with 30% (Rho Spearman 0.300 and $p:0.003$) and 21.6% (Rho Spearman 0.216 and $p:0.037$) respectively.

Conclusion: There is a significant direct correlation between organizational climate and job satisfaction.

Key words: Organizational climate, job satisfaction.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
ÍNDICE	7
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I.....	12
1 PROBLEMA.....	12
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	13
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	13
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	14
CAPÍTULO II	16
2 REVISIÓN DE LA LITERATURA	16
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION.....	16
2.1.1 INTERNACIONALES.....	16
2.1.2 NACIONALES	20
2.1.3 LOCALES	26

2.2	MARCO TEÓRICO	26
2.2.1	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES.....	26
2.2.1.1	Cultura organizacional	27
2.2.1.2	Escala de clima social laboral - work environment scale –we	28
2.2.2	SATISFACCION LABORAL.....	31
2.2.2.1	Cuestionario font roja.....	33
CAPÍTULO III.....		34
3	HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	34
3.1	HIPÓTESIS	34
3.2	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	34
CAPÍTULO IV.....		38
4	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	38
4.1	DISEÑO DEL ESTUDIO.....	38
4.2	AMBITO DEL ESTUDIO.....	38
4.3	POBLACIÓN Y MUESTRA	39
4.3.1	UNIDAD DE ESTUDIO.....	39
4.3.2	POBLACIÓN	39
4.3.3	MUESTRA	39
4.3.4	CRITERIOS DE INCLUSIÓN	39
4.3.5	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN	40
4.4	TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS	40
4.4.1	Instrumento 01: Características laborales.....	41

4.4.2	Instrumento 02: Clima Organizacional (anexo 02)	41
4.4.2.1	Work Environment Scale	41
4.4.3	Instrumento 03: Satisfacción laboral (Anexo 03).....	43
4.4.3.1	Satisfacción laboral	43
4.5	PLAN DE ANÁLISIS DEL DATO.....	45
4.6	CONSIDERACIONES ÉTICAS	45
	RESULTADOS.....	47
	DISCUSIÓN	64
	CONCLUSIONES	69
	RECOMENDACIONES	70
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
	ANEXOS	74

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, a nivel mundial, la importancia de conocer la satisfacción del cliente interno ha ido en aumento, debido a que este factor tiene gran repercusión en la calidad de servicio que se brinda. El término cliente o usuario interno, hace referencia en términos simples a los empleados de una institución sea privada o pública.

En la presente investigación el término cliente interno hace referencia a personal médico y personal de enfermería de los distintos Centros de Salud (CS) pertenecientes a la Microred Metropolitana de la ciudad de Tacna.

Pues bien, en términos simples la satisfacción del cliente interno influye directamente en la satisfacción del cliente externo, ósea a las personas a las que se les brinda el servicio. Esto se debe a que cuando el cliente interno está satisfecho o su grado de satisfacción es alto, este se encuentra en condiciones en las cuales no se deja condicionar ante la falta de recursos y/o problemas logísticos, si no que posee la capacidad de dar solución a los retos que se van presentando (1).

Un cliente interno satisfecho y motivado brindará un servicio de mejor calidad, frente a uno que no se encuentra satisfecho ni motivado o que presente algún déficit en estos dos términos

Desconocer el grado de satisfacción del cliente interno, genera repercusiones tanto a nivel institucional como a nivel individual. A nivel institucional esto se vería reflejado en un mal desempeño de la institución como tal y de los servicios que esta brinde. Por otro lado, a nivel individual esto va repercutir directamente en el estado anímico del trabajador, pudiendo desarrollar pensamientos negativos en contra de la institución, llegando a sentirse incluso abandonados u olvidados por institución en la cual laboran.

Para ello es necesario identificar, valorar y conocer el grado de satisfacción del cliente interno, mediante evaluaciones periódicas, a fin de obtener un resultado basal y poder generar propuestas para mejorar el grado de satisfacción.

CAPÍTULO I

1 PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El clima organizacional adecuado y una cultura colectiva progresista fomentan el desarrollo de iniciativas que van más allá de los intereses individuales y sin duda benefician a la organización en su conjunto en el desarrollo de una organización con una alta calidad de vida para sus trabajadores. Esto proporciona una mayor estabilidad social dentro de la organización ya que los individuos pueden trabajar cómodamente y sin duda aumentar la productividad. La recompensa y el reconocimiento deben ser el resultado de la aportación y el esfuerzo, de la solidaridad mostrada y de la capacidad de compartir e integrarse. Por lo tanto, el clima y la cultura organizacional están estrechamente relacionados y son parte de un mismo sistema donde los cambios en uno afectan al otro y viceversa. La cultura de una organización no surge de la nada. Una vez establecido, hay factores que lo crean y rara vez desaparece. ¿Cuáles son las fuerzas que influyen en la cultura de una organización, su formación y mantenimiento? Una vez que surgen estas fuerzas, ¿qué las amplifica y sostiene?

Son preguntas que tan solo a través de la investigación se podrán obtener en una organización seria.

La medición del clima organizacional generalmente se realiza encuestando a los empleados de la organización o área dentro de la organización que se está midiendo. Si bien existe una variedad de instrumentos, métodos y encuestas para medir el clima organizacional, casi todos coinciden en que una característica o variable debe medirse en dos partes. Una es la cultura organizacional que existe actualmente y la otra es la cultura organizacional que debería existir. La brecha entre ambas mediciones es muy útil para diagnosticar problemas organizacionales que pueden ser investigados y resueltos posteriormente.

La cultura se convierte en un obstáculo cuando los valores compartidos no se alinean con los valores que persigue la organización. Si el entorno cambia rápidamente, la cultura que una organización ha adoptado ya no será apropiada, por lo que un comportamiento consistente en un entorno estable es beneficioso.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial (Médicos y enfermeras) de la Microred Metropolitana, de la Red de Salud de Tacna, 2023?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Identificar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial (Médicos y enfermeras) de la Microred Metropolitana, de la Red de Salud de Tacna, 2023.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Identificar las variables laborales del personal asistencial (Médicos y enfermeras) de la Microred Metropolitana, de la Red de Salud de Tacna, 2023.
- b. Medir el Clima Organizacional percibido por el personal asistencial (Médicos y enfermeras) de la Microred Metropolitana, de la Red de Salud de Tacna, 2023.
- c. Medir la satisfacción laboral percibida por el personal asistencial (Médicos y enfermeras) de la Microred Metropolitana, de la Red de Salud de Tacna, 2023.
- d. Relacionar el clima organizacional y satisfacción percibida según características laborales del personal asistencial (Médicos y enfermeras) de la Microred Metropolitana, de la Red de Salud de Tacna, 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Conocer el nivel de satisfacción del cliente interno (personal médico y de enfermería), toma relevancia al momento de evaluar la calidad del establecimiento de salud, esto debido a que la satisfacción se verá reflejada en la atención que estos puedan brindar a los clientes externos, en este caso los pacientes. Pues se ha visto que la satisfacción laboral tiene una relación directamente proporcional a la calidad del servicio que se brinda

Pues bien, lo ideal es una monitorización periódica para así poner conocer aquellas características o causas que influyen en el grado de satisfacción laboral del cliente interno, y que estén generando una satisfacción alta o baja. Y así poder plantear soluciones a mediano y largo plazo siempre y cuando estas se encuentren dentro de las facultades del lugar de trabajo, en este caso, el Establecimiento de Salud.

Si bien como seres humanos todos somos diferentes, pensamos diferente, tenemos distintos puntos de vista y diferentes circunstancias que nos aquejan diariamente, siendo difícil poder evaluar al ser humano en su totalidad. Es por ello por lo que debemos centrarnos en circunstancias laborales que puedan verse comprometidas o que jueguen un papel fundamental, para así poder ser agrupadas y posteriormente evaluadas. Por tal motivo en el presente estudio se aplicará el cuestionario Font-Roja el cual esta destinado a personal de salud, donde se agrupan distintas circunstancias que tienen gran influencia en la satisfacción del cliente interno. Además, se agregarán características sociodemográficas para así poder conocer las circunstancias a las que se enfrenta cada persona evaluada.

CAPÍTULO II

2 REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

2.1.1 INTERNACIONALES

Ozdoba et al en su investigación “Hospital Ethical Climate and Job Satisfaction among Nurses: A Scoping Review” tuvo como propósito mapear y consolidar los diferentes resultados de trabajos de investigación expuestos sobre la relación entre el clima ético en los hospitales y lo niveles de satisfacción en el trabajo de las enfermeras, y mejorar el clima ético y la satisfacción en los hospitales. El objetivo fue mapear y resumir las estrategias propuestas en la literatura. Mejorar los hospitales a través de la acción de enfermeras en posiciones de liderazgo. La revisión de alcance se realizó de acuerdo con los elementos de informe preferidos para revisiones sistemáticas y metanálisis (PRISMA-ScR). Se analizaron pesquisas en 3 bases de datos bibliográficas electrónicas utilizando combinaciones de palabras clave que van desde 1994 hasta 2021: SCOPUS, Medline y CINHALL Complete. En el análisis se incluyeron un total de 15 artículos de los 235 conjuntos de datos identificados. Una revisión de la literatura confirmó que existe una relación significativa entre el clima ético y la satisfacción

laboral entre el personal de enfermería. Además, la interacción entre el clima ético y la satisfacción laboral de las enfermeras afecta muchos aspectos, incluidos los pacientes, los empleados, las organizaciones y la investigación. Identificar los factores que influyen en el clima ético y la satisfacción laboral y las relaciones entre estas variables puede ayudar a reducir la rotación de enfermeras debido a cambios de trabajo.(2)

Powell et al en su investigación “Measures of organizational culture, organizational climate, and implementation climate in behavioral health: A systematic review” refiere que la cultura organizacional, el clima organizacional y el entorno de implementación son estructuras organizacionales importantes que puedan usarse en el contexto de la salud conductual. La recopilación incluyó la selección del texto completo, mapeo de constructos y búsqueda de todas las citas de uso empírico conocidas. Los datos relacionados con se extrajeron de la Escala de Calificación de Evidencia Pragmática y Psicométrica (PAPERS). Estas son la consistencia, la validez convergente, la validez discriminante, la validez de grupo conocido, la validez predictiva, la validez concurrente, la validez de constructo, la capacidad de respuesta y la validez normativa. Se califican en una escala de -1 (“malo”) a 4 (“excelente”), y a cada medición se le asigna una puntuación general (la puntuación más alta posible = 36), que formó la base para una evaluación directa. comparación de las medidas. para cada estructura focal. Se han identificado algunas medidas y conceptos y el clima en general en los trabajos revizados es inadecuado. Aumentar nuestra capacidad de investigación y e implementación requiere resultados clínicos y de implementación importantes. Las medidas siguen requiriendo pruebas, y hay propuestas adicionales que deberían tomarse en cuenta.(3)

Leźnicka et al en su investigación “Violence in the workplace. The occurrence of the phenomenon in relation to health care workers” refiere que la carga de trabajo excesiva en servidores de la salud debido a la falta de personal y al estrés persistente, entre otras cosas, conduce al agotamiento, que es un problema grave en los entornos de atención médica. Las investigaciones muestran que la incidencia de los trastornos de ansiedad y estrés está aumentando. En los últimos años también ha empeorado la situación social de los trabajadores sanitarios en Polonia. Esto conduce no sólo al odio y la agresión, sino también a una baja confianza pública. El surgimiento de la violencia contra los trabajadores de la salud puede contribuir al desarrollo de muchas enfermedades con alta carga y debería ser motivo de preocupación para los servicios de salud ocupacional. Se incluyeron en este estudio ochenta y tres artículos sobre el surgimiento de trabajadores de la salud. Los resultados muestran que faltan investigaciones en las instituciones médicas polacas. Las formas más comunes de violencia en el lugar de trabajo fueron el abuso verbal, la agresión física, la intimidación, el acoso sexual y el acoso racial. En la mayoría de los casos, la violencia fue perpetrada por los pacientes y sus familias, colegas y supervisores. Los ataques a los trabajadores de la salud no son un fenómeno nuevo y Polonia no es la única que enfrenta este problema. La agresión y la violencia son más comunes en las salas de los hospitales, especialmente en las salas psiquiátricas, en las salas de urgencias y en las salas de urgencias de los hospitales.(4)

Fradelos et al en su trabajo “Spiritual Climate as is Perceived by Greek Clinical Nurses. A Validation study” refiere que la cultura organizacional generalmente se refiere a cuestiones como un clima de

intercambio de información, aprecio y reconocimiento, preocupación por la salud de los empleados, ética y calidad de los resultados. En un hospital, representa creencias y valores compartidos que pueden influir y ayudar a mejorar la calidad de la atención de un grupo médico. Propósito: El propósito del estudio fue traducir la Escala de Clima Espiritual (SCS) al griego y validar la escala en la población griega. La muestra incluyó a 275 enfermeras que trabajaban en dos hospitales públicos de Atenas. Se realizó un análisis factorial exploratorio con análisis de componentes principales para confirmar la validez de constructo del cuestionario. También se examinaron la confiabilidad test-retest y la consistencia interna. Del total de 275 participantes, 238 (86,5%) eran mujeres y la edad media fue de $43,8 \pm 8,7$ años. La versión griega final del cuestionario incluyó las cuatro preguntas y un factor se exportó del análisis factorial exploratorio. El coeficiente alfa de Cronbach fue de 0,902 para todo el cuestionario. Conclusión: Se puede evaluar el clima psicológico en las áreas clínicas.(5)

Biddle et al en su trabajo “Health system resilience: a literature review of empirical research” refiere que el concepto de resiliencia de los sistemas de salud se ha vuelto popular en los debates sobre salud global y aparece en directrices, artículos académicos y conferencias de las Naciones Unidas. Se han realizado importantes esfuerzos para conceptualizar la resiliencia de los sistemas de salud, no se ha considerado cómo se implementa el concepto en los estudios empíricos. De 3 bases de datos utilizando un método sistemático se tuvo los resultados a través del análisis cuantitativo descriptivo y mapeo de metas, resultados, conceptos subyacentes y enfoques de medición según la definición de resiliencia de Blanchet et al. Sintetizado. Se captaron 71 estudios en resiliencia de los sistemas de salud entre 2008 y 2019, y la

literatura ha aumentado en los últimos años (62% de los estudios publicados desde 2017). La mayoría de los estudios abordan crisis o desafíos específicos (82%), en particular brotes de enfermedades infecciosas (20%), desastres naturales (15%) y cambio climático (11%). La mayoría de los estudios se centraron en la prestación de servicios (48%).), mientras que otros componentes del sistema de salud fueron ignorados. Los estudios diferían en sus tradiciones disciplinarias y antecedentes conceptuales, lo que se reflejó en la diversidad de conceptos y enfoques de medición utilizados. A pesar de una extensa investigación teórica sobre los ámbitos que constituyen la resiliencia de los sistemas de salud, la mayor parte de la literatura empírica se ocupa únicamente de aspectos específicos relacionados con la capacidad de absorción y adaptación, y se centra en la legitimidad institucional y la capacidad de transformación. Encontré que rara vez se menciona la resiliencia. Los estudios cualitativos y de métodos mixtos capturaron una gama más amplia de áreas de resiliencia que los estudios cuantitativos. Esta revisión muestra que la forma en que se aplica actualmente la resiliencia en la literatura empírica no es consistente con sus fundamentos teóricos. Hacer justicia a la complejidad del concepto de resiliencia requiere integrar los hallazgos de las tradiciones de investigación cuantitativa y cualitativa en un marco de evaluación integral. Una “mentalidad de resiliencia” demostrar su utilidad para la comunidad sanitaria.(6)

2.1.2 NACIONALES

Quispe Condori en su trabajo ““Influencia del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial” de la Red de

Salud Islay – 2019” refiere que el estrés laboral y el clima organizacional son características que inciden en el desempeño de los trabajadores de la salud y en la calidad de los servicios brindados a los usuarios externos. Presentación de aspectos que posibilitan el cambio y la innovación en el cuidado de la salud. Propósito: El propósito de este estudio es determinar la relación entre los niveles de estrés laboral y el clima organizacional entre los trabajadores de la salud de la Red de Salud de Islay. Métodos: Se realizó un estudio de investigación observacional, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra del estudio estuvo compuesta por trabajadores de la salud (102) de la Red de Salud de Islay que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. Se planteó la hipótesis de que existiría una relación indirecta entre ambas variables. La información de las variables se recopiló mediante el Cuestionario de Estrés Laboral de la Organización Mundial de la Salud y el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud. Ambos utilizan una escala Likert. Las variables se trataron mediante la prueba de chi-cuadrado a un nivel de significancia del 5% ($P > 0,05$). El 72,55% del personal de enfermería presentó niveles de estrés laboral bajos y el 27,45% presentó niveles de estrés moderado. El 78,43% cree que hay margen de mejora en una cultura organizacional poco saludable y el 21,57% cree en una cultura organizacional saludable. Conclusión: No existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el clima empresarial. Sin embargo, existe una relación significativa entre el estrés laboral y los aspectos motivacionales y comunicativos del clima organizacional.(7)

Fernandez Sivincha en su investigación “Factores relacionados al clima organizacional en médicos residentes de primer año del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza” expone que comprender con

precisión la cultura organizacional tiene un impacto positivo en los pacientes, los empleados y la organización, y reduce los costos para las instalaciones. Una mala cultura organizacional puede provocar problemas de salud del personal y aumentar la probabilidad de que se cometan errores. Aunque varios estudios nacionales han demostrado que es necesario mejorar la cultura organizacional, otros hospitales en Arequipa son aceptables o buenos. Objetivo: Determinar el clima organizacional y factores asociados a las percepciones del clima organizacional entre los residentes de primer año del Hospital Regional Honorio Delgado. Métodos: Este estudio se realizó en el Hospital Regional Honorio Delgado de la ciudad de Arequipa. Se trata de un estudio de relación observacional, prospectivo y transversal. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Salud versión 2 y se utilizó la prueba estadística chi-cuadrado de Pearson. Resultados: El 84,7% de los residentes de primer año consideró que la cultura organizacional necesitaba mejorar, seguido del 10,2% que consideró que la cultura organizacional no era saludable y el 5,1% que consideró que la cultura organizacional era saludable. Los factores relacionados con el clima organizacional fueron género, universidad de origen, estilo y estado civil. Conclusión: Si se quiere mejorar el clima organizacional es necesario intervenir y mejorarlo porque los factores relacionados requieren el desarrollo de un plan de intervención para reducir las conexiones entre ellos y con ello mejorar el clima organizacional.(8)

Alvaro Olin en su trabajo “Clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de pediatría Hospital III Yanahuara Essalud – Arequipa – 2018” tuvo como objetivo analizar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción

laboral del personal de enfermería en el departamento de pediatría del Hospital Terciario del Hospital Yanawara Essalud. Se trata de un estudio descriptivo, transversal y correlacional en el que participaron 14 enfermeros y 10 técnicos en enfermería del servicio de neonatología y 9 enfermeros y 5 técnicos en enfermería del servicio de pediatría, que integran el departamento de pediatría del Hospital III de Yanawara. Para determinar el clima organizacional se utilizó el formulario de evaluación del MINSA, el cual consta de 34 ítems que evalúan tres indicadores y 11 dimensiones. De igual forma, la satisfacción laboral se determinó mediante el formulario del MINSA, que incluye 22 ítems que evalúan siete factores laborales. Variables: En cuanto a la cultura organizacional, la mayoría de la población percibe una cultura que necesita mejorar en términos de tres indicadores: Cultura organizacional (la motivación, el conflicto y la cooperación necesitan mejorar). diseño organizacional (es necesario mejorar las recompensas, la toma de decisiones y la comunicación organizacional) y el potencial humano (es necesario mejorar todos los aspectos). En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría de las personas se sienten muy satisfechas, pero los factores administrativos y políticos son las únicas razones por las que la satisfacción laboral es baja.(9)

Rojas Aliaga en su trabajo “Clima organizacional y desempeño del enfermero(a) en centro quirúrgico de dos instituciones de salud de Lima-2017” mide la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de las enfermeras de centros quirúrgicos. Desarrollar investigaciones cuantitativas, descriptivas, correlacionales y transversales. Se administró un cuestionario de dos partes a 35 enfermeras de centros quirúrgicos de dos centros médicos de Lima. En cuanto a la cultura organizacional, encontramos que no hubo diferencias

significativas entre el 39% de las personas que pensaban que era mala, el 31% que pensaba que era justa y el 30% que pensaba que era buena. Los componentes (estructura, responsabilidad, políticas de incentivos, estilo de atención, motivación, condiciones de trabajo) fueron calificados como "regulares a pobres" por más del 68% de las enfermeras. Sin embargo, la excepción son las condiciones laborales: el 55% las califica de "regulares a malas". y el 45% pasa de regular a pobre. Me gusta eso. El 46% piensa que su desempeño laboral es muy bueno, el 41% piensa que necesita mejorar y el 13% piensa que es pobre. El 71% cree que su desempeño en el trabajo es excelente desde el punto de vista técnico, pero que necesita mejorar tanto a nivel profesional como personal. Se concluye que el clima organizacional no afecta el desempeño laboral. La mayoría cree que la cultura organizacional es difícil de regular. Los aspectos de estructura, responsabilidad, políticas de incentivos, estilo de atención, motivación y condiciones de trabajo se califican entre regulares y deficientes, lo que indica que las condiciones de trabajo son marginalmente buenas. La mayoría cree que su desempeño laboral es muy bueno, seguido de que su desempeño laboral requiere mejora, y una pequeña minoría cree que su desempeño laboral es pobre. En cuanto al desempeño laboral, la mayoría considera que los aspectos técnicos son muy buenos desempeños laborales, mientras que los aspectos profesionales y personales son considerados como desempeños laborales que necesitan mejorar.(10)

Loayza Vizcarra en su trabajo "Influencia del clima organizacional en la calidad de vida profesional del personal del centro de salud Alto Selva Alegre 2022" evalúa el impacto del clima organizacional en la calidad de vida laboral de los empleados del Centro de Salud Alto Selva Alegre. Estudio observacional, prospectivo, transversal. Evaluación de

empleados que trabajaron en el Centro de Salud Alto Selva Alegre (I-3) entre octubre de 2021 y mayo de 2022. A todos los participantes del estudio se les informó que su participación era voluntaria y que sus datos serían tratados de forma confidencial. . Luego los entrevistamos utilizando un formulario de recopilación de datos para obtener variables comunes como género, edad, ocupación, jornada laboral y tipo de contrato. Para evaluar las variables del clima organizacional se utilizó la Escala de Clima Organizacional (EDCO). La calidad de vida laboral se determinó mediante el cuestionario de vida laboral CVP-35. Resultados: Se entrevistaron 56 trabajadores, de los cuales siete fueron excluidos por no cumplir con los criterios de inclusión. El 61,2% del total de empleados tenía entre 30 y 59 años, de los cuales 33 (67,3%) eran mujeres. Las ocupaciones más comunes fueron personal médico (24,5%) y enfermeras (18,4%). El 71,4% fueron nombrados. En cuanto a la cultura organizacional, el 71,4% la consideró “normal” y el 26,5% la consideró “buena”. La mayoría de los empleados (89,8%) afirmó que su calidad de vida laboral era buena. Según el tipo de contrato, el clima organizacional es percibido como normal por el 77,1% del personal ocupado y normal por el 57,1% del contratado. La calidad de vida en el trabajo fue calificada como buena por el 91,4% de los empleados y buena por el 85,7% de los empleados. La cultura organizacional en cuanto a género y estado civil se percibe como buena, con un 81,3% del total del personal masculino y un 73,9% del personal casados, y la calidad de vida profesional se dice que es mayor entre los hombres. Los machos son predominantes en género. El 87,9% del colectivo son hombres y el 91,3% de los empleados están casados. La relación entre clima organizacional y calidad de vida profesional fue significativa, con un valor de p de 0,005. Conclusión: Existe una relación estadísticamente

significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida profesional.(11)

2.1.3 LOCALES

No existen en la localidad trabajos publicados al respecto

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES

La definición clima organizacional requiere abordar un conjunto de características y dimensiones que brindan una observación contextual de una organización. Como término multifacético, incluye el entorno interno de una organización. Todos estos factores y dimensiones constituyen el clima organizacional, el cual es producto de las percepciones de sus integrantes. El clima organizacional se entiende como la percepción sociabilizada de los integrantes de una institución, tanto de su entorno físico en el que se lleva a cabo el trabajo, las interrelaciones entre las personas en su alrededor y las variadas normatividades formales e informales asociadas con él que afectan su trabajo. Por tanto, el clima organizacional resulta de la interacción de los trabajadores y las características organizacionales. Es una organización de conceptos compartidos entre sus integrantes y que diferencia a una organización de otra. Una mirada más cercana revela que dicho sistema es un conglomerado de características fundamentales que las organizaciones valoran.(12)

2.2.1.1 *Cultura organizacional*

El clima organizacional tiene un impacto significativo en la cultura organizacional. Incluye los patrones generales de comportamiento, percepciones y valores compartidos por los miembros de una organización. La cultura organizacional tiene un impacto directo porque la cultura de una organización está determinada principalmente por sus miembros y, en este sentido, las percepciones individuales determinan en gran medida las creencias, creencias, comportamientos y valores que conforman la cultura de una organización.

Sus componentes incluyen:

1. Identidad de los miembros: si los individuos se identifican más con la organización, su trabajo, su puesto o su disciplina.
2. Enfoque grupal: si la actividad se organiza en grupo o se realiza de forma individual.
3. Perfil de Decisión: Priorizar actividades o personas a la hora de tomar decisiones.
4. Integración: si las unidades trabajan juntas o de forma independiente.
5. Control: Cuando hay tendencia a sobrerregular o restringir.
6. Tolerancia al riesgo: si se fomenta la creatividad, la innovación, la iniciativa y el empuje, etc.
7. Criterios de compensación: ¿Se basa principalmente en el desempeño o en el favoritismo, la antigüedad u otros factores?
8. Tolerancia al conflicto: si se fomenta el conflicto funcional como componente del desarrollo organizacional.

9. Perfil de objetivos o medios: si la dirección prioriza los objetivos o los medios para alcanzarlos. 10. Orientación organizacional: si la gestión está orientada hacia el exterior o hacia el interior.

2.2.1.2 Escala de clima social laboral - work environment scale –we

La Escala evalúa el ambiente social existente en diversos tipos de trabajo. Según Moos, Moos y Trickett en la elaboración de dicha Escala se emplearon varios métodos para llegar a una comprensión realista del ambiente social de los grupos de trabajo y para crear un fondo inicial de elementos del cuestionario. Estos elementos se construyeron a partir de la información reunida en entrevistas estructuradas, mantenidas con empleados de diferentes lugares y puestos de trabajo.

La información obtenida dio como resultado la elaboración de una versión de la escala que se aplicó experimentalmente. La selección y redacción de los elementos se hizo en base a una formulación general de tres dimensiones socio-ambientales. Cada elemento debía estar enfocado hacia una dimensión, e identificar este aspecto en el ambiente de trabajo, por ejemplo determinar el grado de importancia de las relaciones interpersonales o aspectos de autorrealización o la estructura organizacional del trabajo. La versión experimental de WES fue aplicada a una muestra de empleados de diferentes centros de trabajo. “En la selección definitiva de los elementos se tuvieron en cuenta los siguientes criterios psicométricos: los elementos

deberían presentar correlaciones más altas con su propia sub escala que con cualquier otra. Cada escala debería tener igual número de elementos que puntuasen en las dos alternativas (verdadero-falso) para controlar los sesgos de aquiescencia; las sub escalas deberían presentar intercorrelaciones bajas o moderadas; cada elemento y cada sub escala debería ser discriminativos en distintos ambientes de trabajo.(13)

Descripción de la escala

La Escala está formada por diez sub escalas que evalúan tres dimensiones fundamentales:

a) RELACIONES:

Es una dimensión que evalúa el grado en que los empleados están interesados y comprometidos en su trabajo y el grado en que la dirección apoya a los empleados y les anima a apoyarse unos a otros. Está integrada por las siguientes sub escalas:

Implicación (IM) Grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella.

Cohesión (CO) Grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.

Apoyo (AP) Grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.

b) AUTORREALIZACIÓN:

Se trata de una dimensión que evalúa el grado en que se estimula a los empleados a ser autosuficientes y a tomar sus propias decisiones; la importancia que se da a la buena

planificación, eficiencia y terminación de las tareas y el grado en que la presión en el trabajo o la urgencia dominan el ambiente laboral.

Autonomía (AU) Grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Organización (OR) Grado en que se subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

Presión (PR) Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente laboral.

c) ESTABILIDAD/CAMBIO:

Esta dimensión mide el grado en que los empleados conocen lo que se espera de su tarea diaria y cómo se les explican las normas y planes de trabajo; el grado en que la dirección utiliza las normas y la presión para controlar a los empleados; la importancia que se da a la variedad, al cambio y a las nuevas propuestas y por último, el grado en que el entorno físico contribuye a crear un ambiente de trabajo agradable.

Claridad (CL) “Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias y se explican las reglas y planes para el trabajo”.

Control (CN) “Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados”.

Innovación (IN) “Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques”.

Comodidad (CF) “Grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable”.

Administración y Evaluación

Consta de 90 frases a las cuales deben contestar verdadero o falso. Antes de retirar el protocolo, el examinador debe revisar que se encuentren todos los datos de identificación que se solicitan y las respuestas a todas las afirmaciones. Para calcular la puntuación directa se deberá utilizar la clave de corrección se contarán las marcas que aparezcan en cada una de las columnas, en las que está dividida y se anotara el total en la casilla PD (puntuación directa) en el lugar correspondiente a la sub escala que sé esta puntuando. Las puntuaciones obtenidas se transformarán en puntuaciones derivadas; a partir de estas se elabora el perfil correspondiente

2.2.2 SATISFACCION LABORAL

Es vital aumentar la satisfacción laboral porque esto tiene el potencial de mejorar las percepciones de los pacientes sobre la calidad de la atención y garantizar una fuerza laboral adecuada. Las relaciones indirectas y los predictores de la satisfacción laboral contribuyen a una comprensión más integral del complejo fenómeno de la satisfacción laboral, lo que a su vez puede ayudar al desarrollo de estrategias efectivas para abordar la escasez de enfermeras y aumentar la calidad de la atención al paciente.(14)

En un entorno constantemente desafiante, se espera que los sistemas de salud alcancen los objetivos, a menudo opuestos, de mejorar la salud pública y, al mismo tiempo, eviten aumentos en el gasto en salud(15).

Varios estudios han demostrado que el enfoque y los estilos de liderazgo de los gerentes pueden influir tanto en el desempeño del personal como en las métricas de desempeño del sistema de salud (16). A pesar de esto, persisten interrogantes sobre la relación entre los estilos de liderazgo y variables como la satisfacción laboral, el compromiso y el desempeño entre el personal sanitario. En general, el liderazgo se define como el arte de influir en los demás para que alcancen su máximo potencial para cumplir cualquier tarea, objetivo o proyecto. Las teorías del liderazgo tienen raíces históricas y se han desarrollado, presentando diferentes peculiaridades a lo largo del tiempo, a medida que las personas y las circunstancias históricas han ido cambiando (17).

La satisfacción laboral es un sentimiento de placer o insatisfacción con las tareas laborales determinadas por muchos factores que incluyen el salario, las condiciones laborales, la experiencia laboral, el desarrollo personal y muchos otros estrechamente relacionados con el clima ético de la institución donde trabaja el empleado.(18) Durante las últimas dos décadas, ha habido un creciente interés entre los investigadores por el concepto de clima ético en el entorno de medicina y enfermería y, más específicamente, su relación con la satisfacción laboral.(19)

La importancia de la salud laboral en los servicios de salud también está adquiriendo cada vez más importancia en la investigación. Por lo tanto, las encuestas sobre las cargas de trabajo y los recursos son muy importantes para hacer comparaciones con otros estudios de otros países, aprender de estos estudios e identificar las medidas de promoción de la salud. (20)

2.2.2.1 *Cuestionario font roja*

El uso de instrumentos que proveen información para determinar la satisfacción laboral desde diferentes dimensiones como la relación con los compañeros/supervisores, tensión con el trabajo, satisfacción intrínseca con el trabajo, remuneraciones, oportunidades de promoción, grado de responsabilidad, ambiente físico, entre otros, ha permitido analizar la percepción de los profesionales de la salud, siendo el cuestionario Font Roja uno de los más usados para este fin. (20) El Font Roja es un instrumento de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario creado por Aranaz y Mira en el año de 1988, consta de 24 ítems valorados a través de una escala tipo Likert en la que el 1 es el grado de mínima satisfacción y el 5 el de máxima satisfacción, siendo el rango de puntuación de la totalidad del cuestionario desde 24 (mínima satisfacción laboral) hasta 120 (máxima satisfacción laboral). En el Font Roja los ítems 6, 7, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 19 requieren calificarse de forma negativa a la satisfacción, por ende, hay que recodificar al sumar la escala en forma inversa ($y=6-x$) (21). La calidad de la atención prestada por los profesionales de la salud se relaciona directamente con la estimación de la satisfacción laboral de los mismos, si las personas se encuentran insatisfechas, es poco probable lograr calidad y eficacia en la realización y resultado de las acciones de cuidado.

CAPÍTULO III

3 HIPÓTESIS, VARIABLES Y OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

3.1 HIPÓTESIS

Por ser un trabajo observacional no se considerará hipótesis específica

3.2 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Indicador	Categoría	Escala de medición
Sexo	Genero	1. Femenino 2. Masculino	Nominal
Edad	Años cumplidos	1. 20 a 29 años 2. 30 a 39 años 3. 40 a 49 años 4. 50 a 59 años 5. 60 amás	Razón
Profesión	Actividad profesional remunerada actual en el establecimiento	1. Médico 2. Enfermera	Nominal
Estado Civil	Estado conyugal al momento de la investigación	1. Soltero 2. Conviviente 3. Casado	Nominal

		4. Viudo 5. Divorciado	
Número de personas en dependencia	Personas a su cargo económicamente y que viven en el mismo techo	1. 1 persona 2. 2 a 3 personas 3. 4 a 5 personas 4. Mas de 5	Nominal
Establecimiento de Salud	Lugar de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> • Centro de Salud Bolognesi • Centro de Salud La Natividad • Centro de Salud Metropolitano • Centro de Salud Leoncio Prado • Centro de Salud Augusto B. Leguía • Puesto de Salud Jesús María • Puesto de Salud Hábitat. 	Nominal
Tiempo de servicio	Tiempo de servicio laboral bajo cualquier modalidad en el MINSA	1. < de 1 año 2. 1 a 2 años 3. 3 a 5 años 4. 6 a 10 años 5. 11 a 20 años 6. 21 a mas	Razón
Condición laboral en el Establecimiento de Salud		<ul style="list-style-type: none"> • Contrato Administrativo de Servicios (CAS) • Nombrada ley 276 • Contratado ley 276 	Nominal
ROTACIONES	Responsabilidades asignadas en los últimos 5 años	1. N° de rotaciones •	Razón
HORARIO DE TRABAJO	Programación de turnos por grupo profesional en el último mes	1. 3 horas diarias o menos 2. 6 horas diarias 3. 8 horas diarias 4. 12 horas (guardias diurnas)	Nominal

		5. 12 horas (guardias nocturnas)	
Actividades remuneradas fuera del establecimiento de salud		1. No tiene 2. Consultorio privado 3. Docencia 4. Otro	Nominal
Clima organizacional	Es el resultado de la interacción del personal con la estructura y procesos organizacionales, que incluyen tres dimensiones y diez sub escalas: RELACIONES HUMANAS: IMPLICACIÓN (1,11,21,31,41,51,61,71,81) COHESIÓN (2,12,22,32,42,52,62,72,82) APOYO (3,13,23,33,43,53,63,73,83) AUTORREALIZACION: AUTONOMÍA (4,14,24,34,44,54,64,74,84) ORGANIZACIÓN (5,15,25,35,45,65,75,85) PRESIÓN (6,16,26,36,46,56,76,86) ESTABILIDAD CLARIDAD (7,17,27,37,47,57,67,77,87) CONTROL (8,18,28,38,48,58,68,78,88) INNOVACIÓN (9,19,29,39,49,59,69,79,89)	1. Favorable 2. Desfavorable	Nominal

	COMODIDAD. (10,20,30,40,50,60,70,80,90)		
Satisfacción laboral	<p>Cuestionario Font-Roja que mide la satisfacción en 9 categorías</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Satisfacción laboral 2. Satisfacción por el trabajo 3. Tensión relacionada con el trabajo 4. Competencia profesional 5. Presión del trabajo 6. Promoción profesional 7. Relación interpersonal 8. Características extrínsecas del status 9. Monotonía laboral 	Baja Media Alta	Nominal

CAPÍTULO IV

4 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 DISEÑO DEL ESTUDIO

De acuerdo a los objetivos este estudio se trata de un tipo de investigación observacional, porque no conllevan un proceso de intervención, ya que las variables son estudiadas tal y como se presentan, y según el tiempo en que efectuó se clasifica como una investigación sincrónica o transversal prospectiva, dado que estudian fenómenos que se dan en un momento dado. Por el nivel de conocimientos, que se adquiere, se trata de una investigación correlacional, pues además pretende identificar en qué medida se relacionan las variables clima organizacional y satisfacción con los factores laborales en los establecimientos de salud de la Micro red Metropolitana.

4.2 AMBITO DEL ESTUDIO

El ámbito de estudio fue la Microred Metropolitana a cargo de la Dirección Regional de Salud Tacna (DIRESA Tacna), el cual cuenta con los siguientes Establecimientos de Salud: Centro de Salud Bolognesi, Centro de Salud La Natividad, Centro de Salud Metropolitano, Centro de Salud Leoncio Prado, Centro de Salud Augusto B. Leguía, Puesto de Salud Jesús María y Puesto de Salud Hábitat.

4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1 UNIDAD DE ESTUDIO

Cliente interno, personal médico y de enfermería, que labora en un Establecimiento de Salud perteneciente a la Microred Metropolitana de la ciudad de Tacna.

4.3.2 POBLACIÓN

Se trabajó con el total de la población objetivo según nómina oficial del La Red de Salud de Tacna al 2023, siendo considerados dentro de la misma a los clientes internos de la Microred Metropolitana, en específico personal médico y de enfermería.

4.3.3 MUESTRA

No se considera muestra, se trabajó con el 100% de trabajadores y que cumplieren con los criterios de selección seleccionados intencionalmente (muestra a conveniencia). El grupo de estudio final fue de 94 profesionales. 20 médicos y 74 enfermeras que desearon participar.

4.3.4 CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- a) Trabajadores asistenciales médicos
- b) Trabajadores asistenciales de enfermería
- c) De toda edad y de ambos sexos
- d) De toda modalidad contractual
- e) Con tiempo de servicio mayor de 6 meses

4.3.5 CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- a) Personal de vacaciones
- b) Personal destacado
- c) Personal con licencia médica por enfermedad crónica
- d) Personal que no quiso participar en el estudio

4.4 TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS

Para el desarrollo del presente estudio se recopiló cuestionarios útiles para cumplir con los objetivos de la investigación, siendo los siguientes: Características laborales, Work Environment Scale y Font Roja, siendo estos dos últimos mencionados los que reflejaran el clima organizacional y la satisfacción laboral, respectivamente.

Para el desarrollo del presente estudio se envió un documento dirigido al Director de la Microred Metropolitana de Tacna, con el propósito de obtener la autorización para la aplicación del estudio en los Establecimientos de Salud pertenecientes a la Microred anteriormente mencionada.

La aplicación del cuestionario elaborado para la investigación fue de forma individual, explicándose previamente los objetivos de la investigación, además de la confidencialidad y anonimato de este. Se procedió a explicar las preguntas que conforman el cuestionario, a fin de evitar errores de lectura como de interpretación.

Se procedió a evaluar cada Establecimiento de Salud presencialmente, en caso integrantes de la muestra no se encuentren en el E.S. por motivos ajenos, si el

personal estaba dispuesto a colaborar con la investigación, se le envió el cuestionario de manera virtual.

4.4.1 Instrumento 01: Características laborales

Determinadas por las características seleccionadas del ambiente laboral.
(Anexo 01)

4.4.2 Instrumento 02: Clima Organizacional (anexo 02)

4.4.2.1 Work Environment Scale

Evalúa el ambiente social existente en diversos tipos de trabajo. El instrumento fue validado ya para el Perú.(22)

Comprende 3 dimensiones socio-ambientales, cada elemento está enfocado hacia una dimensión, e identificar este aspecto en el ambiente de trabajo. Consta de 90 ítems con dos posibilidades de respuesta (verdadero/falso), agrupados en 10 sub escalas que evalúan tres dimensiones fundamentales:

1. Relaciones humanas
2. Autorrealización
3. Estabilidad

Para el análisis del instrumento Work Environment Scale se calcularon las puntuaciones directas de cada sub escala

Puntaje= sumatoria de ITEMS de cada subescala * 100 = %

DIMENSIONES Y SUBESCALAS:

Relaciones:	Implicación (IM)	Grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella.
	Cohesión (CO)	Grado en que los empleados se ayudan entre si y se muestran amables con los compañeros.
	Apoyo (AP)	Grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima social.
Autorrealización.	Autonomía (AU)	Grado en que se anima a los empleados a ser autosuficiente y a tomar iniciativas propias.
	Organización (OR)	Grado en que se subraya una buena planificación, eficacia y terminación de la tarea.
	Presión (PR)	Grado en que la urgencia o la presión en el trabajo dominan el ambiente laboral.
	Claridad (CL)	Grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes para el trabajo.
Estabilidad/ Cambio.	Control (CN)	Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los empleados.
	Innovación (IN)	Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques.
	Comodidad (CF)	Grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

REACTIVOS SEGÚN DIMENSIONES Y SUBESCALAS

Dimensiones	R	E	A	C	T	I	V	O	S
IM	1	11	21	31	41	51	61	71	81
CO	2	12	22	32	42	52	62	72	82
AP	3	13	23	33	43	53	63	73	83
AU	4	14	24	34	44	54	64	74	84
OR	5	15	25	35	45	55	65	75	85
PR	6	16	26	36	46	56	66	76	86
CL	7	17	27	37	47	57	67	77	87
CN	8	18	28	38	48	58	68	78	88
IN	9	19	29	39	49	59	69	79	89
CF	10	20	30	40	50	60	70	80	90

4.4.3 Instrumento 03: Satisfacción laboral (Anexo 03)

4.4.3.1 Satisfacción laboral

Instrumento validado para el Perú, con un Alfa de cronbach > 0.8 está entre los criterios de confiabilidad alta, el cual oscila entre 0.71 a 0.90, lo que indica que el instrumento será confiable y útil para la recolección de la información precisa a fin de alcanzar los objetivos en el cuestionario nos señalara que la encuesta tendrá una buena consistencia interna.(23) El cuestionario: tipo Likert conformada por 25 ítems; cada ítem tiene una valoración 1 –5, en donde 1 es la mínima satisfacción y 5 es la máxima satisfacción. De esta manera, el rango de puntuaciones de la totalidad del cuestionario va desde 25 (mínimo grado de satisfacción laboral) hasta 125 (máximo grado de satisfacción laboral).

La medición de las subescalas consideró la siguiente puntuación:

– **Satisfacción laboral**

Nivel bajo de satisfacción laboral: 1 a 25 puntos

Nivel medio de satisfacción laboral: 26 a 75 puntos

Nivel alto de satisfacción laboral: 76 a 125 puntos

– **Satisfacción por el trabajo:**

Nivel bajo de Satisfacción por el trabajo: 1 a 2 puntos

Nivel medio de Satisfacción por el trabajo: 3 a 6 puntos

Nivel alto de Satisfacción por el trabajo: 7 a 10 puntos

– **Tensión relacionada con el trabajo**

Nivel bajo de Tensión relacionada con el trabajo: 1 a 6 puntos

Nivel medio de Tensión relacionada con el trabajo: 7 a 18 puntos

Nivel alto de Tensión relacionada con el trabajo: 19 a 30 puntos

– **Competencia profesional**

Nivel bajo de Tensión Competencia profesional: 1 a 3 puntos

Nivel medio de Tensión Competencia profesional: 4 a 9 puntos

Nivel alto de Tensión Competencia profesional: 10 a 15 puntos

– **Presión del trabajo**

Nivel bajo de Tensión Presión del trabajo: 1 a 4 puntos

Nivel medio de Tensión Presión del trabajo: 5 a 12 puntos

Nivel alto de Tensión Presión del trabajo: 13 a 20 puntos

– **Promoción profesional**

Nivel bajo de Promoción profesional: 1 a 3 puntos

Nivel medio de Promoción profesional: 4 a 9 puntos

Nivel alto de Promoción profesional: 10 a 15 puntos

– **Relación interpersonal**

Nivel bajo de Relación interpersonal: 1 a 3 puntos

Nivel medio de Relación interpersonal: 4 a 9 puntos

Nivel alto de Relación interpersonal: 10 a 15 puntos

– **Características extrínsecas del status**

Nivel bajo de Relación interpersonal con los jefes: 1 a 3 puntos

Nivel medio de Relación interpersonal con los jefes: 4 a 9 puntos

Nivel alto de Relación interpersonal con los jefes: 10 a 15 puntos

– **Monotonía laboral**

Nivel bajo de Monotonía laboral: 0 a 1 puntos

Nivel medio de Monotonía laboral: 2 a 3 puntos

Nivel alto de Monotonía laboral: 4 a 5 puntos

4.5 PLAN DE ANÁLISIS DEL DATO

Los datos se recolectaron en base informatizada y consolidada en formato Excel en base digitalizada y codificada. Los resultados se presentan en tablas y gráficos. Para las variables numéricas continuas se calculan las medidas de tendencia central (media y Mediana) y las de dispersión (varianza y desviación estándar). Se calcula la razón de prevalencias determinando como criterios de comparación las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral considerando las variables de contraste adicional las características laborales. Se consideró regresión logística como modelo aproximado de asociación. Los contrastes se realizaron considerando un valor p significativo menor de 0,05. Posteriormente se pasará a la realización de gráficas, tablas y la obtención de valores absolutos y relativos donde se refleja los resultados del presente estudio.

4.6 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Esta investigación tiene el objetivo principal de investigar la línea de base para medir el clima organizacional y el bienestar de los profesionales médicos y

enfermeras y garantizar el valor social y científico del tema de investigación. Se capacitó a un grupo de profesionales en el campo asistencial con experiencia en levantamiento de información en los objetivos de la investigación, la importancia de la participación voluntaria de las unidades de análisis, así como la orientación del manejo de los cuestionarios auto administrados.

Se solicitó el consentimiento de parte de las jefaturas de cada establecimiento para contar con el acceso pertinente, así como con los espacios de labor adecuados para tal fin, los cuales serán en momentos donde no exista demanda de pacientes.

El derecho de los participantes será garantizado al contar con la información revelada por profesionales de la salud en cuestión bajo el consentimiento informado de los mismos (ver en anexos el modelo de consentimiento informado).

Se tiene el compromiso ético de confidencialidad y de uso de la información únicamente para los resultados de este estudio garantiza la protección de los derechos y el bienestar de los participantes, así como la validez y utilidad de los resultados de la investigación.

La información registrada en base de datos se trabajó de forma anónima con codificación numérica por cada participante y digitalizada en formato Excel.

Terminada la investigación y sustentada la misma, se procedió a la eliminación de la data registrada en forma permanente.

Asimismo, la propuesta fue evaluada por el Comité de Ética de la Facultad de Ciencias de la Salud de la UPT.

RESULTADOS

Tabla 01. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS DEL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORRED METROPOLITANA, TACNA, 2023

		n	%
Profesión	Médico	20	21.3%
	Enfermera	74	78.7%
	Total	94	100.0%
Sexo	Femenino	81	86.2%
	Masculino	13	13.8%
	Total	94	100.0%
Edad	20 a 29 años	5	5.3%
	30 a 39 años	23	24.5%
	40 a 49 años	24	25.5%
	50 a 59 años	34	36.2%
	60 a más	8	8.5%
	Total	94	100.0%
Estado civil	Soltero	12	12.8%
	Conviviente	16	17.0%
	Casado	62	66.0%
	Viudo	1	1.1%
	Divorciado	3	3.2%
Total	94	100.0%	
Número de personas en dependencia	1 persona	8	8.5%
	2 a 3 personas	55	58.5%
	4 a 5 personas	23	24.5%
	Más de 5 personas	8	8.5%
	Total	94	100.0%

En la tabla uno podemos observar que el 78,7% de la muestra estudiada eran enfermeras y el 21,3% médicos. El 86,2% era de sexo femenino y el 13,8% masculino. El 36,2% tenía de 50 a 59 años seguido de un 25,5% / 40 a 49 años y el 24,5% de 30 a 39 años. Según el estado civil, el 66% era casado seguido de un 17% en la condición de conviviente y el 12,8% era soltero. Según el número de personas en dependencia a cargo, el 88,5% tenía de 2 a 3 personas en esta condición seguido de un 24,5% de 4 a 5 personas.

Tabla 02: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LAS CARACTERÍSTICAS LABORALES DEL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORED METROPOLITANA, TACNA, 2023

		n	%
Tiempo de servicios	< de 1 año	1	1.1%
	1 a 2 años	7	7.4%
	3 a 5 años	10	10.6%
	6 a 10 años	12	12.8%
	11 a 20 años	32	34.0%
	21 a más	32	34.0%
	Total	94	100.0%
Condición laboral	CAS	18	19.1%
	Nombrado 276	76	80.9%
	Contratado 276	0	0.0%
	Total	94	100.0%
Rotaciones	1.0	5	5.3%
	2.0	7	7.4%
	3.0	8	8.5%
	4.0	35	37.2%
	5.0	35	37.2%
	6.0	4	4.3%
	Total	94	100.0%
Horas laborales	6 horas	94	100.0%
	Total	94	100.0%
Guardias diurnas	Sin guardias	18	19.1%
	12 horas diurnas	76	80.9%
	Total	94	100.0%
Otras actividades remuneradas	No tiene	82	87.2%
	Consultorio privado	0	0.0%
	Docencia	11	11.7%
	Otro	1	1.1%
	Total	94	100.0%
Clima organizacional	Favorable	61	64.9%
	Desfavorable	33	35.1%
	Total	94	100.0%

En la tabla 2 podemos observar que el 34% tenía 21 años a más de tiempo de servicio y en la misma proporción aquellos con 11 a 20 años de trabajo en la institución. El 12,8% tenía de 6 a 10 años de tiempo de servicio. Según la condición laboral, el 80,9%

tenía la condición de nombrado bajo la ley 276 y el 19,1% en la condición de CAS. Según el número de rotaciones por servicios en el establecimiento, el 37,2% refiere de 4 a 5 rotaciones en el periodo de trabajo que ha experimentado. El 100% trabaja 6 horas laborales como lo considera la ley actual. El 80,9% del personal en estudio accede a guardias diurnas de 12 horas y el 19,1% no accede a tal condición. Según la posibilidad de contar con otras actividades remuneradas, el 11,7% refiere que es la docencia pero, principalmente el 87,2% la actual experiencia laboral es su única fuente de ingreso. Se interrogó sobre una apreciación general del clima organizacional y el 64,9% refiere que es favorable y el 35,1% que es desfavorable.

Tabla 03: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORRED METROPOLITANA, TACNA, 2023

		n	%
CLIMA ORGANIZACIONAL	Desfavorable	52	55.3%
	Favorable	42	44.7%
	Total	94	100.0%

En la tabla 3 se observa los resultados de la aplicación del instrumento de clima organizacional. Se evidencia el resultado final de todas las dimensiones del instrumento. Se puede observar que el 44,7% refiere que es favorable pero el 55,3% como desfavorable.

Tabla 04: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORED METROPOLITANA, TACNA, 2023

Dimensiones del clima organizacional		n	%
RELACIONES	Desfavorables	43	45.7%
	Favorables	51	54.3%
	Total	94	100.0%
AUTOREALIZACION	Desfavorable	81	86.2%
	Favorable	13	13.8%
	Total	94	100.0%
ESTABILIDAD/CAMBIO	Desfavorable	51	54.3%
	Favorable	43	45.7%
	Total	94	100.0%

En la tabla 4 se puede observar la distribución de frecuencia de las diferentes dimensiones que expresa el instrumento de medición del clima organizacional. Podemos observar que en la dimensión de relaciones, el 54,3% la considera favorable y el 45,7% como desfavorable. En la dimensión de autorrealización, el 86,2% percibe clima organizacional desfavorable y el 13,8% como favorable. En la dimensión de estabilidad o cambio, el 45,7% refiere que es favorable y el 54,3% como desfavorable.

Tabla 05: DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRONET METROPOLITANA, TACNA, 2023

		n	%
SATISFACCIÓN LABORAL	Bajo	0	0.0%
	Medio	94	100.0%
	Alto	0	0.0%
	Total	94	100.0%

En la tabla 5 podemos observar que el 100% de los trabajadores sujetos estudios perciben un nivel medio de la satisfacción laboral.

Tabla 06: SUB ESCALAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORRED METROPOLITANA, TACNA, 2023

Subescalas de la Satisfacción laboral		n	%
SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO	Bajo	0	0.0%
	Medio	52	55.3%
	Alto	42	44.7%
	Total	94	100.0%
TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO	Baja	1	1.1%
	Medio	93	98.9%
	Alto	0	0.0%
	Total	94	100.0%
COMPETENCIA PROFESIONAL	Baja	0	0.0%
	Media	94	100.0%
	Alta	0	0.0%
	Total	94	100.0%
PRESIÓN DEL TRABAJO	Baja	0	0.0%
	Media	78	83.0%
	Alta	16	17.0%
	Total	94	100.0%
PROMOCIÓN PROFESIONAL	Baja	36	38.3%
	Media	58	61.7%
	Alta	0	0.0%
	Total	94	100.0%
RELACIÓN INTERPERSONAL	Baja	2	2.1%
	Media	64	68.1%
	Alta	28	29.8%
	Total	94	100.0%
STATUS PROFESIONAL	Bajo	6	6.4%
	Medio	70	74.5%
	Alto	18	19.1%
	Total	94	100.0%
MONOTONÍA LABORAL	Baja	14	14.9%
	Media	65	69.1%
	Alta	15	16.0%
	Total	94	100.0%

En la tabla 6 podemos observar las diferentes dimensiones o subescalas en la medición de la satisfacción laboral. Analizadas estas independientemente se podrá percibir cuál es la que podría convertirse en una oportunidad de mejora. Según la escala de satisfacción por el trabajo, el 55,3% se encuentra en un nivel medio y el 44,7% en un nivel alto. En la subescala de tensión relacionada con el trabajo, se encuentra que el 98,9% se encuentra en un nivel medio evidenciándose sólo un 1,1% en un nivel bajo. En la subescala de competencia profesional, el 100% se encuentra en un nivel medio. Según la presión del trabajo, el 83% refiere estar en un nivel medio pero un 17% en un nivel alto siendo la segunda subescala con mejor condición. Según promoción profesional, el 61,7% se encuentra en un nivel medio pero un 38,3% en un nivel bajo siendo la subescala con menor satisfacción laboral. Según las relaciones interpersonales, el 68,1% se encuentra en la condición media pero un 29,8% en un nivel alto. Según el status profesional, el 74,5% está en un nivel medio y el 19,1% en nivel alto. Según la subescala, de monotonía laboral el 14,9% está en nivel bajo y el 69,1% en el medio.

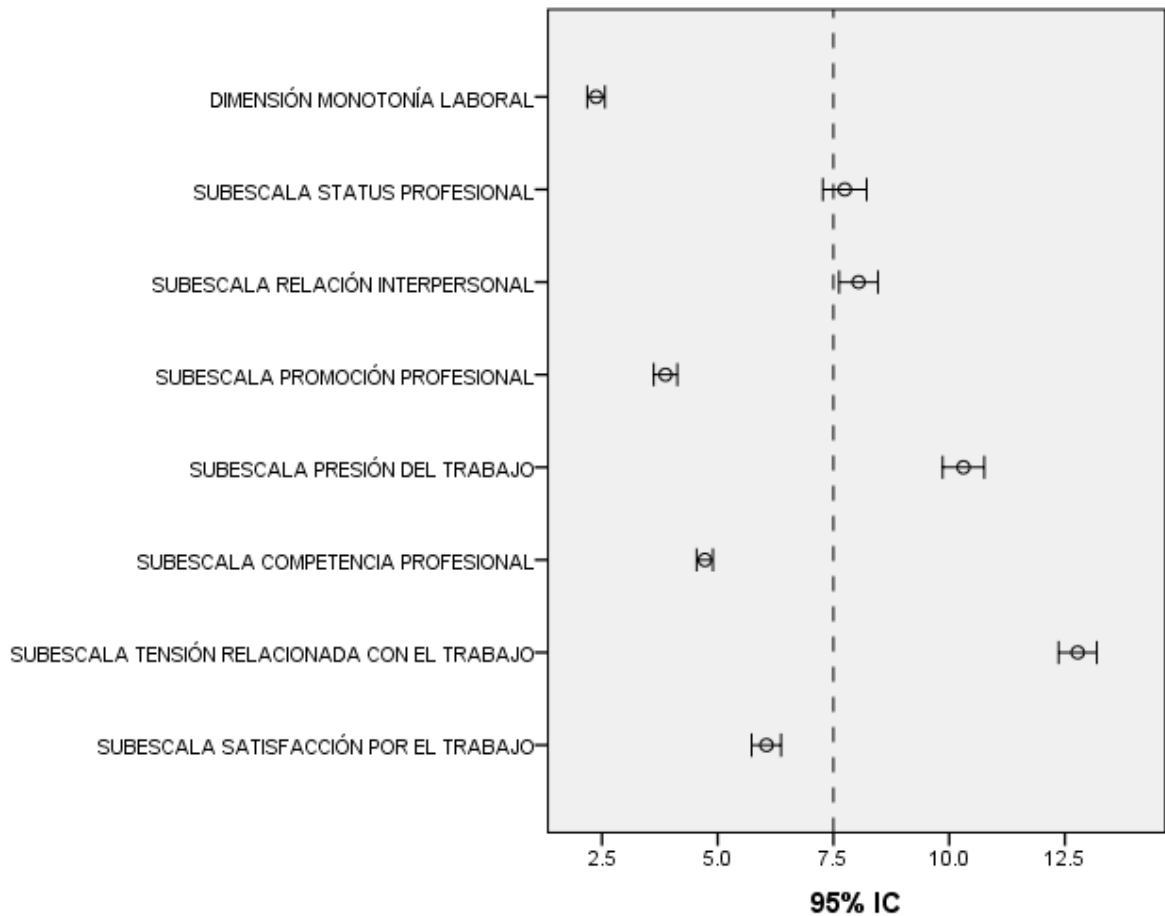


Gráfico 01: Tendencia comparativa de la sub escala de satisfacción laboral con un 95% de Intervalo de confianza

En la gráfica 1 se puede observar la tendencia de la distribución percibida por los trabajadores sujetos de estudio, con un intervalo del 95% de confianza. Esta gráfica nos muestra que si repitiéramos el estudio en 100 muestras diferentes de profesionales de esta condición o si el estudio se repetirá 100 veces en el mismo grupo, los resultados serían similares a lo mostrado en la gráfica, en un 95% de veces. Podemos observar que las escalas más comprometidas y que podrían significar oportunidades de mejora son la de “monotonía laboral”, “promoción profesional”, “competencia profesional” y “satisfacción general por el trabajo”.

Tabla 07: CORRELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORED METROPOLITANA, TACNA, 2023

		Satisfacción laboral			
		Medio		Total	
		n	%	n	%
Clima organizacional	Desfavorable	52	55.3%	52	55.3%
	Favorable	42	44.7%	42	44.7%
	Total	94	100.0%	94	100.0%

Correlaciones					
		Clima organizacional		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	.179	
		Sig. (bilateral)		.084	
	Satisfacción laboral	N	94	94	
		Coefficiente de correlación	.179	1.000	
		Sig. (bilateral)	.084		
		N	94	94	

En la tabla 7 podemos observar que existe una correlación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta correlación determina que la satisfacción laboral depende hasta en un 17,9% del clima organizacional percibido en el trabajo. Está medición es un valor mínimo siendo o pudiendo ser, por grupo profesional u otras características, mayor que esta y que sería recomendable su tamizaje en futuros trabajos de investigación.

Tabla 08: CORRELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL SEGÚN LA SU ESCALAS DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORED METROPOLITANA, TACNA, 2023

		CLIMA ORGANIZACIONA	SUBESCALA SATISFACCIÓN	SUBESCALA TENSIÓN	SUBESCALA COMPETENC	SUBESCALA PRESIÓN DEL	SUBESCALA PROMOCIÓN	SUBESCALA RELACIÓN	SUBESCALA STATUS	DIMENSIÓN MONOTONÍA		
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente correlación	1.000	.066	.022	.098	.300**	.216*	-.053	-.080	.025	
		p		.528	.830	.349	.003	.037	.614	.441	.808	
	SUBESCALA SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO	Coefficiente correlación	.066	1.000	.051	-.282**	-.071	.337**	.594**	.260*	-.098	
		p	.528		.622	.006	.494	.001	.000	.011	.348	
	SUBESCALA TENSIÓN RELACIONADA CON EL TRABAJO	Coefficiente correlación	.022	.051	1.000	-.051	.281**	.092	-.060	-.113	-.202	
		p	.830	.622		.626	.006	.376	.567	.280	.051	
	SUBESCALA COMPETENCIA PROFESIONAL	Coefficiente correlación	.098	-.282**	-.051	1.000	-.075	-.232*	-.284**	-.182	-.008	
		p	.349	.006	.626		.473	.025	.005	.079	.940	
	SUBESCALA PRESIÓN DEL TRABAJO	Coefficiente correlación	.300**	-.071	.281**	-.075	1.000	-.035	-.077	-.174	-.154	
		p	.003	.494	.006	.473		.738	.458	.094	.137	
	SUBESCALA PROMOCIÓN PROFESIONAL	Coefficiente correlación	.216*	.337**	.092	-.232*	-.035	1.000	.191	.063	.126	
		p	.037	.001	.376	.025	.738		.065	.547	.227	
	SUBESCALA RELACIÓN INTERPERSONAL	Coefficiente correlación	-.053	.594**	-.060	-.284**	-.077	.191	1.000	.334**	.076	
		p	.614	.000	.567	.005	.458	.065		.001	.467	
	SUBESCALA STATUS PROFESIONAL	Coefficiente correlación	-.080	.260*	-.113	-.182	-.174	.063	.334**	1.000	.023	
		p	.441	.011	.280	.079	.094	.547	.001		.826	
	DIMENSIÓN MONOTONÍA LABORAL	Coefficiente correlación	.025	-.098	-.202	-.008	-.154	.126	.076	.023	1.000	
		p	.808	.348	.051	.940	.137	.227	.467	.826		
	** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).											
	* . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).											

En la tabla 8 podemos observar que existe una correlación directa entre el clima organizacional y la subescala de “presión en el trabajo” y la subescala de “promoción profesional”. Estas 2 últimas dependen en un 30% (Rho Spearman 0,300 y p:0.003) y 21,6% (Rho Spearman 0,216 y p:0.037) del clima organizacional en la institución.

Tabla 09. DEL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA EN ESTABLECIMIENTOS DE LA MICRORED METROPOLITANA, TACNA, 2023

		CLIMA ORGANIZACIONAL						p
		Desfavorable		Favorable		Total		
		n	%	n	%	n	%	
Sexo	Femenino	42	51.9%	39	48.1%	81	100.0%	0,091
	Masculino	10	76.9%	3	23.1%	13	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Edad	20 a 29 años	2	40.0%	3	60.0%	5	100.0%	0,921
	30 a 39 años	14	60.9%	9	39.1%	23	100.0%	
	40 a 49 años	13	54.2%	11	45.8%	24	100.0%	
	50 a 59 años	19	55.9%	15	44.1%	34	100.0%	
	60 a más	4	50.0%	4	50.0%	8	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Profesión	Médico	16	80.0%	4	20.0%	20	100.0%	0,012
	Enfermera	36	48.6%	38	51.4%	74	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Estado civil	Soltero	7	58.3%	5	41.7%	12	100.0%	0,410
	Conviviente	6	37.5%	10	62.5%	16	100.0%	
	Casado	37	59.7%	25	40.3%	62	100.0%	
	Viudo	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	
	Divorciado	1	33.3%	2	66.7%	3	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Número de personas en dependencia	1 persona	3	37.5%	5	62.5%	8	100.0%	0,165
	2 a 3 personas	32	58.2%	23	41.8%	55	100.0%	
	4 a 5 personas	15	65.2%	8	34.8%	23	100.0%	
	Más de 5 personas	2	25.0%	6	75.0%	8	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
	Establecimiento	C.S. Bolognesi	6	37.5%	10	62.5%	16	
C.S. La Natividad		8	61.5%	5	38.5%	13	100.0%	
C.S. Metropolitano		12	70.6%	5	29.4%	17	100.0%	
C.S. Leoncio Prado		7	41.2%	10	58.8%	17	100.0%	
C.S. Augusto B. Leguía		14	73.7%	5	26.3%	19	100.0%	
P.S. Jesús María		2	33.3%	4	66.7%	6	100.0%	
P.S. Hbitat		3	50.0%	3	50.0%	6	100.0%	
Total		52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Tiempo de servicios	< de 1 año	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%	0,663
	1 a 2 años	5	71.4%	2	28.6%	7	100.0%	
	3 a 5 años	4	40.0%	6	60.0%	10	100.0%	
	6 a 10 años	7	58.3%	5	41.7%	12	100.0%	
	11 a 20 años	17	53.1%	15	46.9%	32	100.0%	
	21 a más	19	59.4%	13	40.6%	32	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Condición laboral	CAS	9	50.0%	9	50.0%	18	100.0%	0,614
	Nombrado 276	43	56.6%	33	43.4%	76	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Rotaciones	1.0	4	80.0%	1	20.0%	5	100.0%	0,080
	2.0	3	42.9%	4	57.1%	7	100.0%	
	3.0	4	50.0%	4	50.0%	8	100.0%	
	4.0	23	65.7%	12	34.3%	35	100.0%	
	5.0	14	40.0%	21	60.0%	35	100.0%	
	6.0	4	100.0%	0	0.0%	4	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Guardias diurnas	Sin guardias	9	50.0%	9	50.0%	18	100.0%	0,614
	12 horas diurnas	43	56.6%	33	43.4%	76	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	
Otras actividades remuneradas	No tiene	42	51.2%	40	48.8%	82	100.0%	0,106
	Docencia	9	81.8%	2	18.2%	11	100.0%	
	Otro	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%	
	Total	52	55.3%	42	44.7%	94	100.0%	

En la tabla 9 se puede observar que la única variable asociada a clima organizacional fue la profesión. Se puede observar que el 80,0% de los médicos perciben un clima organizacional desfavorable en comparación al 48,6% en el grupo de enfermeras. Esta diferencia es altamente significativa ($p:0,012$)

Tabla 10. Correlación de la satisfacción laboral según variables sociodemográficas y laborales

		SATISFACCIÓN LABORAL	SEXO	EDAD	PROFESION	ESTADO CIVIL	PERSONAS EN DEPENDENCIA	EESS	TIEMPO DE SERVICIOS	CONDICION LABORAL	ROTACIONES	GUARDIAS DIURNAS	OTRAS ACTIVIDADES REMUNERADAS	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente	1.000	-.005	.122	-.024	-.101	.089	.252*	.144	.355**	.141	.355**	.046
		p		.965	.242	.822	.331	.396	.014	.167	.000	.174	.000	.660
	SEXO	Coeficiente	-.005	1.000	.170	-.469**	.068	.058	-.176	.185	.117	-.205*	.117	.121
		p	.965		.101	.000	.518	.581	.089	.074	.263	.048	.263	.246
	EDAD	Coeficiente	.122	.170	1.000	-.226*	.614**	.470**	-.119	.849**	.643**	.356**	.643**	.115
		p	.242	.101		.028	.000	.000	.253	.000	.000	.000	.000	.272
	PROFESION	Coeficiente	-.024	-.469**	-.226*	1.000	-.229*	-.164	.048	-.342**	-.253*	.389**	-.253*	-.340**
		p	.822	.000	.028		.026	.113	.645	.001	.014	.000	.014	.001
	ESTADO CIVIL	Coeficiente	-.101	.068	.614**	-.229*	1.000	.289**	-.118	.588**	.369**	.167	.369**	.140
		p	.331	.518	.000	.026		.005	.259	.000	.000	.107	.000	.179
	PERSONAS EN DEPENDENCIA	Coeficiente	.089	.058	.470**	-.164	.289**	1.000	.123	.438**	.384**	.103	.384**	-.029
		p	.396	.581	.000	.113	.005		.236	.000	.000	.324	.000	.778
	EESS	Coeficiente	.252*	-.176	-.119	.048	-.118	.123	1.000	-.122	-.105	-.104	-.105	-.163
		p	.014	.089	.253	.645	.259	.236		.241	.316	.316	.316	.116
	TIEMPO DE SERVICIOS	Coeficiente	.144	.185	.849**	-.342**	.588**	.438**	-.122	1.000	.712**	.348**	.712**	.218*
		p	.167	.074	.000	.001	.000	.000	.241		.000	.001	.000	.035
	CONDICION LABORAL	Coeficiente	.355**	.117	.643**	-.253*	.369**	.384**	-.105	.712**	1.000	.517**	1.000**	.186
		p	.000	.263	.000	.014	.000	.000	.316	.000		.000		.073
	ROTACIONES	Coeficiente	.141	-.205*	.356**	.389**	.167	.103	-.104	.348**	.517**	1.000	.517**	.004
		p	.174	.048	.000	.000	.107	.324	.316	.001	.000		.000	.969
GUARDIAS DIURNAS	Coeficiente	.355**	.117	.643**	-.253*	.369**	.384**	-.105	.712**	1.000**	.517**	1.000	.186	
	p	.000	.263	.000	.014	.000	.000	.316	.000		.000		.073	
OTRAS ACTIVIDADES REMUNERADAS	Coeficiente	.046	.121	.115	-.340**	.140	-.029	-.163	.218*	.186	.004	.186	1.000	
	p	.660	.246	.272	.001	.179	.778	.116	.035	.073	.969	.073		

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10 podemos observar la correlación entre el nivel de satisfacción laboral y las variables d sociodemográficas y laborales. Se establece esta correlación al encontrar que el 100% de los trabajadores se encuentran en un nivel de satisfacción medio dónde no aplicaría una medición bivariada. Se evidencia que las variables de “condición laboral” y “acceso guardias diurnas” son las principalmente relacionadas a satisfacción laboral con un nivel de dependencia del 35,5% (Rho Spearman 0,355 y p:0.000) y 35,5% (Rho Spearman 0,355 y p:0.000) respectivamente.

Entre los hallazgos, las variables correlacionadas a condición laboral principalmente son la edad (Rho Spearman 0,643 y p:0.000), estado civil (Rho Spearman 0,369 y p:0.000), personas en dependencia (Rho Spearman 0,384 y p:0.000), tiempo de servicio (Rho Spearman 0,712 y p:0.000) número de rotaciones (Rho Spearman 0,517 y p:0.000) y principalmente el acceso a guardias diurnas ((Rho Spearman 1 y p:0.000).

DISCUSIÓN

La cultura organizacional de una institución es la estructura base para garantizar un buen desarrollo de sus actividades. Esta cultura depende del liderazgo de quien dirige la institución y de las propias características culturales y de formación que tengan los trabajadores. Es necesario conocer y entender que cada persona trae consigo una percepción diferente de su entorno especialmente cuando se trata de su medio laboral. De de allí se desprende que en las diferentes teorías de gestión, una de las importantes tareas del líder o gerente es comprender esas características propias de cada colaborador, poder integrarlas y aprovechar las diferentes potencialidades particulares de cada uno de sus trabajadores. Estas acciones redundarán en la satisfacción del servidor con su respectiva institución y a su vez se convertirá en una ayuda o una barrera en las metas que desee alcanzar el grupo humano en su conjunto. La relación entre ambas variables es generalmente directa. A mejor clima organizacional mayores en nivel de satisfacción en el trabajador. Aunque existen otras variables que influyen en esta última característica, el clima organizacional no deja de ser un factor importantísimo por considerar en toda gestión. Debe ser incluido en los diferentes planes de trabajo, monitoreo y seguimiento como una estrategia constante que comparativamente pueda encontrar oportunidades de mejora continua.

Powell et al refiere que la cultura organizacional, el clima organizacional y el entorno de implementación son estructuras organizacionales importantes que puedan usarse en el contexto de la salud conductual e informa que se han identificado instrumentos que miden el clima en general Es necesario aumentar nuestra capacidad de investigación e implementación y se requiere resultados clínicos y de implementación importantes.(3) Leźnicka et al refiere que la carga de trabajo excesiva en servidores de la salud debido a la falta de personal y al estrés persistente, entre otras cosas, conduce al agotamiento, que es un problema grave en los entornos de atención médica. Reconocen también que faltan investigaciones en las instituciones médicas. La agresión y la violencia son más

comunes en las salas de los hospitales, especialmente en las salas de urgencias y en las salas de urgencias de los hospitales.(4) Ozdoba et al analizaron pesquisas en 3 bases de datos bibliográficas electrónicas utilizando combinaciones de palabras clave que van desde 1994 hasta 2021: SCOPUS, Medline y CINHAI Complete e confirmó que existe una relación significativa entre el clima ético y la satisfacción laboral entre el personal de enfermería. Identifican los factores que influyen en el clima ético y la satisfacción laboral y las relaciones entre estas variables puede ayudar a reducir la rotación de enfermeras debido a cambios de trabajo.(2) Fradelos et al refiere que la cultura organizacional generalmente se refiere a cuestiones como un clima de intercambio de información, aprecio y reconocimiento, preocupación por la salud de los empleados, ética y calidad de los resultados. Concluyen se puede evaluar el clima organizacional y satisfacción laboral en las áreas clínicas.(5) Biddle et al refiere que el concepto de resiliencia de los sistemas de salud se ha vuelto popular en los debates sobre salud global y aparece en directrices, artículos académicos y conferencias de las Naciones Unidas. A pesar de una extensa investigación teórica sobre los ámbitos que constituyen la resiliencia de los sistemas de salud, la mayor parte de la literatura se ocupa únicamente de aspectos específicos relacionados con la capacidad de absorción y adaptación, y se centra en la legitimidad institucional y la capacidad de transformación.(6)

En Perú, Fernandez Sivincha expone que comprender con precisión la cultura organizacional tiene un impacto positivo en los pacientes, los empleados y la organización, y reduce los costos para las instalaciones. Una mala cultura organizacional puede provocar problemas de salud del personal y aumentar la probabilidad de que se cometan errores. Observó que el 84,7% de los residentes de primer año consideraba que la cultura organizacional necesitaba mejorar. Los factores relacionados con el clima organizacional fueron género y estado civil. Concluye que se requiere mejorar el clima organizacional y que los factores relacionados requieren el desarrollo de un plan de intervención para reducir las conexiones entre ellos y con ello mejorar el clima organizacional.(8) Quispe Condori refiere que el estrés laboral y

el clima organizacional son características que inciden en el desempeño de los trabajadores de la salud y en la calidad de los servicios brindados a los usuarios externos. Observó que el 72,55% del personal de enfermería presentó niveles de estrés laboral bajos y el 27,45% presentó niveles de estrés moderado. El 78,43% cree que hay margen de mejora en una cultura organizacional poco saludable. Quispe refiere que no existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés laboral y el clima empresarial. Sin embargo, existe una relación significativa entre el estrés laboral y los aspectos motivacionales y comunicativos del clima organizacional.(7) Rojas Aliaga en su trabajo mide la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en Lima. No hubo diferencias significativas entre el 39% de las personas que pensaban que era mala, el 31% que pensaba que era justa y el 30% que pensaba que era buena. Se concluye que el clima organizacional no afecta el desempeño laboral. Los aspectos de estructura, responsabilidad, políticas de incentivos, estilo de atención, motivación y condiciones de trabajo se califican entre regulares y deficientes, lo que indica que las condiciones de trabajo son marginalmente buenas (10) Loayza Vizcarra evalúa el impacto del clima organizacional en la calidad de vida laboral de los empleados del Centro de Salud Alto Selva Alegre. El 61,2% del total de empleados tenía entre 30 y 59 años, de los cuales 33 (67,3%) eran mujeres. Las ocupaciones fueron personal médico y enfermeras. El 71,4% fueron nombrados. En cuanto a la cultura organizacional, el 71,4% la consideró “normal” y el 26,5% la consideró “buena”. La mayoría de los empleados (89,8%) afirmó que su calidad de vida laboral era buena. La calidad de vida en el trabajo fue calificada como buena. Concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la calidad de vida profesional.(11) Alvaro Olin en su trabajo analiza la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el Hospital Yanahuara Essalud y concluye que la mayoría de la población percibe una cultura que necesita mejorar en términos de tres indicadores: Cultura organizacional (la motivación, el conflicto y la cooperación necesitan mejorar). diseño organizacional (es necesario mejorar las recompensas, la toma de decisiones y la comunicación organizacional) y el potencial humano (es

necesario mejorar todos los aspectos). En cuanto a la satisfacción laboral, la mayoría de las personas se sienten muy satisfechas.(9)

En nuestra experiencia, trabajamos con un grupo de médicos y enfermeras donde el 86,2% era de sexo femenino y el 13,8% masculino. El 66% era casado seguido de un 17% en la condición de conviviente. El 88,5% tenía de 2 a 3 personas en a cargo seguido de un 24,5% de 4 a 5 personas. El 34% tenía 21 años a más de tiempo de servicio. El 80,9% tenía la condición de nombrado y el 19,1% en la condición de contratado. El 37,2% refiere de cuatro a 5 rotaciones. El 80,9% del personal en estudio accede a guardias diurnas de 12 horas. En el 87,2% la actual experiencia laboral es su única fuente de ingreso. Se interrogó sobre una apreciación general del clima organizacional y el 64,9% refiere que es favorable y el 35,1% que es desfavorable. Se pudo observar que el 44,7% refiere que es favorable pero el 55,3% como desfavorable. Se encontró que en la dimensión de relaciones, el 54,3% la considera favorable y el 45,7% como desfavorable. En la dimensión de autorrealización, el 86,2% percibe clima organizacional desfavorable y el 13,8% como favorable. En la dimensión de estabilidad o cambio, el 45,7% refiere que es favorable y el 54,3% como desfavorable.

El 100% de los trabajadores sujetos estudios perciben un nivel medio de la satisfacción laboral. Según las subescalas de la satisfacción laboral, en “satisfacción por el trabajo”, el 55,3% se encuentra en un nivel medio. En la subescala de “tensión relacionada con el trabajo”, el 98,9% se encuentra en un nivel medio evidenciándose sólo un 1,1% en un nivel bajo. En la subescala de “competencia profesional”, el 100% se encuentra en un nivel medio. Según la “presión del trabajo”, el 83% refiere estar en un nivel medio pero un 17% en un nivel alto siendo esta subescala con mejor condición. Según “promoción profesional”, el 61,7% se encuentra en un nivel medio. Según las “relaciones interpersonales”, el 68,1% se encuentra en la condición media. Según el “status profesional”, el 74,5% está en un nivel medio y el 19,1% en nivel alto. Según la subescala, de “monotonía laboral” el 14,9% está en nivel bajo y el 69,1% en el medio. Se pudo observar que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Esta correlación determina que la satisfacción laboral depende

hasta en un 17,9% del clima organizacional percibido en el trabajo. La correlación fue directa entre el clima organizacional y la subescala de presión en el trabajo y la subescala de promoción profesional. El único factor relacionado observado a clima organizacional fue la “profesión”. Se puede observar que el 80,0% de los médicos perciben un clima organizacional desfavorable en comparación al 48,6% en el grupo de enfermeras ($p:0,012$). Se evidencia también que las variables de “condición laboral” y “acceso guardias diurnas” son las principalmente relacionadas a satisfacción laboral ($p:0.000$).

Las condiciones encontradas no difieren en su mayoría de las observadas en los trabajos publicados pero que sí revela una condición que en particular, en cada una de las instituciones, el nivel de dependencia entre el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores debe ser medida. Lo importante es determinar cuáles son las características y en qué nivel puede encontrarse esta relación, para así poder convertirla en una oportunidad de intervención en los planes de mejora continua.

CONCLUSIONES

1. Existe una correlación significativa directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La satisfacción laboral depende hasta en un 17,9% del clima organizacional percibido en el trabajo. Las subescalas de satisfacción “presión en el trabajo” y “promoción profesional” son las más relacionadas, con un 30% (Rho Spearman 0,300 y p:0.003) y 21,6% (Rho Spearman 0,216 y p:0.037) respectivamente.
2. El 34% del grupo de estudio tenía 21 años a más de tiempo de servicio y en la misma proporción aquellos con 11 a 20 años. El 37,2% refiere haber sido rotado de 4 a 5 rotaciones veces en el periodo de trabajo. Sólo el 80,9% accede a guardias diurnas. Para el 87,2% la actual experiencia laboral es su única fuente de ingreso.
3. Según el clima organizacional, el 44,7% refiere que es favorable y el 55,3% como desfavorable.
4. El 100% de los trabajadores perciben un nivel medio de la satisfacción laboral.

RECOMENDACIONES

1. Se propone realizar trabajos de investigación que exploren otras variables vinculadas a factores personales o propiamente percibidas por los diferentes trabajadores en los demás grupos ocupacionales de una institución puesto que su integralidad como grupo humano permitiría una apreciación más amplia.
2. Considerar el presente trabajo como una iniciativa hacer considerada en los planes de monitoreo futuro en las diferentes instituciones de la localidad. El método aplicado se puede convertir en una herramienta desde el punto de vista de gestión o de apoyo en medicina ocupacional.
3. Realizar trabajos de investigación bajo la misma perspectiva pero comparativamente entre las diferentes micro redes y grupos ocupacionales con estudios multi céntricos que permitan una apreciación regional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Hernández Junco V, Quintana Tápanes L, Mederos Torres R, Guedes Díaz R, García Gutiérrez BN. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Rev Cuba Med Mil.* marzo de 2009;38(1):0-0.
2. Ozdoba P, Dziurka M, Pilewska-Kozak A, Dobrowolska B. Hospital Ethical Climate and Job Satisfaction among Nurses: A Scoping Review. *Int J Environ Res Public Health* [Internet]. 10 de abril de 2022 [citado 18 de octubre de 2023];19(8):4554. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9027856/>
3. Powell BJ, Mettert KD, Dorsey CN, Weiner BJ, Stanick CF, Lengnick-Hall R, et al. Measures of organizational culture, organizational climate, and implementation climate in behavioral health: A systematic review. *Implement Res Pract.* 2021;2:26334895211018862.
4. Leźnicka MM, Zielińska-Więczkowska H. Violence in the workplace. The occurrence of the phenomenon in relation to health care workers. *Psychiatr Pol.* 14 de noviembre de 2022;1-12.
5. Fradelos EC, Tzavella F. Spiritual Climate as is Perceived by Greek Clinical Nurses. A Validation study. *Mater Socio-Medica.* marzo de 2020;32(1):66-70.
6. Biddle L, Wahedi K, Bozorgmehr K. Health system resilience: a literature review of empirical research. *Health Policy Plan.* 1 de octubre de 2020;35(8):1084-109.
7. Quispe Condori D. “Influencia del nivel de estrés laboral sobre el clima organizacional en el personal asistencial” de la Red de Salud Islay - 2019. 2019 [citado 18 de octubre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10816>
8. Fernandez Sivincha JG. Factores relacionados al clima organizacional en médicos residentes de primer año del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza. 2020 [citado 18 de octubre de 2023]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10878>
9. Alvaro Olin EP. Clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de pediatría Hospital III Yanahuara Essalud – Arequipa - 2018. 2019 [citado 18 de octubre de 2023]; Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/11530>

10. Rojas Aliaga M. Clima organizacional y desempeño del enfermero(a) en centro quirúrgico de dos instituciones de salud de Lima-2017. Repos Tesis - UNMSM [Internet]. 2017 [citado 18 de octubre de 2023]; Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/7394>
11. Loayza Vizcarra AA. Influencia del clima organizacional en la calidad de vida profesional del personal del centro de salud Alto Selva Alegre 2022. 2022 [citado 18 de octubre de 2023]; Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/15302>
12. Reinoso Alarcon H, Araneda Cea BG. Diseño y validacion de un modelo de medicion del clima organizacional basado en percepciones y expectativas. Rev Ing Ind [Internet]. 2008 [citado 18 de octubre de 2023];(1):39-54. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3997107>
13. Salazar C, Lizeth G. TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA.
14. Lu H, Zhao Y, While A. Job satisfaction among hospital nurses: A literature review. Int J Nurs Stud [Internet]. 1 de junio de 2019 [citado 18 de octubre de 2023];94:21-31. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748919300240>
15. Specchia ML, Cozzolino MR, Carini E, Di Pilla A, Galletti C, Ricciardi W, et al. Leadership Styles and Nurses' Job Satisfaction. Results of a Systematic Review. Int J Environ Res Public Health [Internet]. febrero de 2021 [citado 18 de octubre de 2023];18(4):1552. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7915070/>
16. Rad AMM, Yarmohammadian MH. A study of relationship between managers' leadership style and employees' job satisfaction. Int J Health Care Qual Assur Inc Leadersh Health Serv. 2006;19(2-3):xi-xxviii.
17. Middlehurst R. Not Enough Science or Not Enough Learning? Exploring the Gaps between Leadership Theory and Practice. High Educ Q [Internet]. 2008 [citado 18 de octubre de 2023];62(4):322-39. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1468-2273.2008.00397.x>
18. Ozdoba P, Dziurka M, Pilewska-Kozak A, Dobrowolska B. Hospital Ethical Climate and Job Satisfaction among Nurses: A Scoping Review. Int J Environ Res Public Health [Internet]. 10 de abril de 2022 [citado 18 de octubre de 2023];19(8):4554. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9027856/>

19. Koskenvuori J, Numminen O, Suhonen R. Ethical climate in nursing environment: A scoping review. *Nurs Ethics*. marzo de 2019;26(2):327-45.
20. Lecic-Tosevski D, Vukovic O, Stepanovic J. Stress and personality. *Psychiatr Psychiatr*. 2011;22(4):290-7.
21. Aranaz Andrés JM. Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo Hosp* [Internet]. 1988 [citado 18 de octubre de 2023];(52):63-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3561583>
22. Ortiz Llancari Felix NE. Nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020 [Internet]. Disponible en: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3961/Nestor_Trabajo_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
23. BC-TES-TMP-2227.pdf [Internet]. [citado 6 de septiembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/3393/BC-TES-TMP-2227.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

ANEXO 01

Sexo

3. Femenino
4. Masculino

Edad

6. 20 a 29 años
7. 30 a 39 años
8. 40 a 49 años
9. 50 a 59 años
10. 60 años más

Profesión

1. Médico
2. Enfermera

Estado Civil

6. Soltero
7. Conviviente
8. Casado
9. Viudo
10. Divorciado

Número de personas en dependencia

5. 1 persona
6. 2 a 3 personas
7. 4 a 5 personas
8. Mas de 5

Establecimiento de Salud

- Centro de Salud Bolognesi

- Centro de Salud La Natividad
- Centro de Salud Metropolitano
- Centro de Salud Leoncio Prado
- Centro de Salud Augusto B. Leguía
- Puesto de Salud Jesús María
- Puesto de Salud Hábitat.

Tiempo de servicio

7. < de 1 año
8. 1 a 2 años
9. 3 a 5 años
10. 6 a 10 años
11. 11 a 20 años
12. 21 a mas

Condición laboral en el Establecimiento de Salud

- Contrato Administrativo de Servicios (CAS)
- Nombrada ley 276
- Contratado ley 276

ROTACIONES

2. N° de rotaciones

-

HORARIO DE TRABAJO

6. 3 horas diarias o menos
7. 6 horas diarias
8. 8 horas diarias
9. 12 horas (guardias diurnas)
10. 12 horas (guardias nocturnas)

Actividades remuneradas fuera del establecimiento de salud

5. No tiene
6. Consultorio privado

7. Docencia

8. Otro

Clima organizacional

3. Favorable

4. Desfavorable

ANEXO 02

CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

ASPECTOS DEL CLIMA LABORAL		
EL trabajo es realmente estimulante	V	F
Ud., se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.	V	F
Los jefes suele dirigirse a Ud., en tono autoritario	V	F
Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importante	V	F
El personal presta mucha atención a la terminación del trabajo	V	F
Existe una continua presión para que no se deje de trabajar	V	F
Las cosas están a veces bastante desorganizadas.	V	F
Se da mucha importancia mantener la disciplina y las normas	V	F
Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente	V	F
Al veces hace demasiado calor en el trabajo	V	F
No existe mucho espíritu de grupo	V	F
El ambiente es bastante impersonal (frio y distante)	V	F
Los jefes les suele felicitar cuando hace algo bien.	V	F
Ud. posee bastante libertad para actuar como crea mejor. Ud.	V	F
Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.	V	F
Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.	V	F
Las actividades están bien planificadas	V	F
En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante si se quiere.	V	F
Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.	V	F
La iluminación es muy buena	V	F
Muchos parecen estar solo pendiente del reloj para dejar el trabajo.	V	F
La gente se ocupa personalmente por los demás.	V	F
Los jefes no alientan el espíritu crítico de los subordinados	V	F
Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones	V	F
Muy pocas veces las cosas las cosas se dejan para otro día.	V	F
La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse	V	F
Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.	V	F
Se espera que la gente haga su trabajo siguiendo unas reglas	V	F
Esta institución sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.	V	F
El lugar de trabajo está terriblemente abarrotado de gente	V	F
La gente parece estar orgullosa de la organización	V	F
Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.	V	F
Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados	V	F
Aquí se puede utilizar nuestra propia iniciativa para hacer las cosas.	V	F
Nuestro grupo de trabajo es muy incierto y práctico	V	F
Aquí nadie trabaja duramente.	V	F

Las responsabilidades de los jefes están claramente definidos.	V	F
Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.	V	F
La variedad y el cambio no son especialmente importantes aquí	V	F
El lugar de trabajo es agradable y de aspecto moderno	V	F
Los empleados ponen gran esfuerzo en lo que hacen.	V	F
En general, la gente expresa con franqueza lo que piensa.	V	F
A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia	V	F
Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismo	V	F
Aquí es importante realizar mucho trabajo.	V	F
Nos meten Prisas para cumplir las tareas.	V	F
Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas	V	F
Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.	V	F
Se han utilizado los mismos métodos durante mucho tiempo	V	F
Sería necesaria una decoración nueva en el lugar de trabajo	V	F
Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.	V	F
A menudo los empleados almuerzan juntos al mediodía.	V	F
Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo	V	F
Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independiente	V	F
Se toman en serio la frase el trabajo antes que el juego.	V	F
Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.	V	F
Muchas veces los empleados tienen dudas	V	F
Los jefes siempre está controlando al personal y le supervisa muy estrictamente	V	F
En raras ocasiones se intenten nuevas maneras de hacer las cosas	V	F
Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo.	V	F
En general aquí se trabaja con entusiasmo	V	F
Los empleados de diferentes puestos en esta institución, no se llevan bien entre sí	V	F
Los jefes esperan demasiado de los empleados.	V	F
Se animan a los empleados a que aprendan cosas	V	F
Los empleados trabajan muy intensamente	V	F
Aquí se pueden tomar las cosas con calma y no obstante realizar un buen trabajo.	V	F
Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.	V	F
Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados	V	F
Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo	V	F
A veces hay molestas corrientes de aire en el lugar de trabajo	V	F
Es difícil conseguir que el personal haga su trabajo extraordinario.	V	F
Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales.	V	F
Los empleados tratan con los jefes sus problemas personales	V	F
Los empleados actúan con gran independencia de los jefes	V	F
El personal parece ser muy poco eficiente	V	F
Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo.	V	F
Las normas y los criterios siempre cambian constantemente.	V	F

Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres	V	F
El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.	V	F
El mobiliario normalmente esta bien colocado	V	F
El trabajo aquí es muy interesante.	V	F
A menudo la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.	V	F
Loa jefes apoyan realmente a sus subordinados.	V	F
Los jefes se reúnen regularmente con sus colaboradores	V	F
Los empleados suelen llegar tarde a su centro de trabajo	V	F
Frecuentemente hay tanto trabajo, que hay que hacer horas extraordinarias	V	F
Los jefes estimulan a los empleados para que sean disciplinados y ordenados	V	F
Si un empleado llega tarde, sale también tarde.	V	F
Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre para lograr mejores resultados	V	F
Los locales estas siempre bien ventilados	V	F

ANEXO N°3
Cuestionario: Font-Roja

DIMENSIÓN SATISFACCIÓN POR EL TRABAJO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
En mi trabajo me encuentro muy satisfecho.	1	2	3	4	5
Tengo interés por las cosas que realizó en mi trabajo	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN TENSION RELACIONADA CON EL TRABAJO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Creo que tengo excesiva responsabilidad en mi trabajo.	1	2	3	4	5
Al final de la jornada de un día me suelo encontrar muy cansada/o.	1	2	3	4	5
Con bastante frecuencia me he sorprendido fuera del hospital pensando en cuestiones relacionadas con mi trabajo.	1	2	3	4	5
Me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
Mi trabajo perturba mi estado de ánimo, mi salud y mis horas de sueño.	1	2	3	4	5
La condición laboral que poseo me genera estrés en el trabajo	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN COMPETENCIA PROFESIONAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Con frecuencia tengo la sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
Con frecuencia estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo, es el que me corresponde de acuerdo a mi capacitación y preparación profesional.	1	2	3	4	5

Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN PRESIÓN DEL TRABAJO	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Me falta tiempo para realizar mi trabajo	1	2	3	4	5
Se cuenta con los materiales suficientes para realizar mi trabajo como debería.	1	2	3	4	5
Creo que mi trabajo es excesivo, se necesita más personal de enfermería.	1	2	3	4	5
La infraestructura del servicio donde se realiza las labores diarias son las adecuadas.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN PROMOCIÓN PROFESIONAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Tengo oportunidades para aprender a hacer cosas nuevas.	1	2	3	4	5
Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante.	1	2	3	4	5
18. Tengo muchas posibilidades de promoción profesional.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN RELACIÓN INTERPERSONAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
La relación con mi jefe/a, jefes/as es muy cordial.	1	2	3	4	5
Estoy seguro de conocer lo que mi jefe/a espera de mí en el trabajo.	1	2	3	4	5
Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales.	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN STATUS PROFESIONAL	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Para organizar el trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo independencia.	1	2	3	4	5
La remuneración que recibo por mi trabajo es acorde con mi formación profesional.	1	2	3	4	5
Los beneficios que gozo por mi trabajo satisfacen mis expectativas.	1	2	3	4	5

Presion0	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca.	1	2	3	4	5

ANEXO 04

CONSENTIMIENTO INFORMADO

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

D. /Dña., de años de edad y con DNI n°

Manifiesto que he leído y entendido la hoja de información que se me ha entregado, que he hecho las preguntas que me surgieron sobre el proyecto y que he recibido información suficiente sobre el mismo.

Comprendo que mi participación es totalmente voluntaria, que puedo retirarme del estudio cuando quiera sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mis cuidados médicos.

Presto libremente mi conformidad para participar en el Proyecto de Investigación titulado “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE CLIENTE INTERNO (PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA) Y SU RELACION A FACTORES LABORALES EN ESTABLECIMIENTOS DE SALUD PERTENECIENTES A LA MICRORED METROPOLITANA, TACNA, 2022”.

He sido también informado/a de que mis datos personales serán protegidos e incluidos en un fichero que deberá estar sometido a y con las garantías del Reglamento General de Protección de Datos, referidos a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales

Tomando ello en consideración, OTORGO mi CONSENTIMIENTO para cubrir los objetivos especificados en el proyecto.

Tacna de

de 20

