



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS
EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD
VENTANILLA - CALLAO**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

**Bach. Rodriguez Villanueva, Jose Luis
<https://orcid.org/0000-0002-6578-3478>**

Asesor:

**Dr. Fernández Bedoya, Víctor Hugo
<https://orcid.org/0000-0002-2464-6477>**

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2022**

Aprobación del jurado



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Pimentel, 31 de octubre de 2022

El jurado evaluador de la TESIS:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO

Que ha(n) sustentado:

RODRIGUEZ VILLANUEVA, JOSÉ LUIS

APELLIDOS NOMBRE(S)

Bachiller (s) en: Administración

ACUERDA: APROBAR POR UNANIMIDAD

Presidente(a): Dr. García Yovera Abraham José

Nombre Completo



Firma

Secretario (a): Mg. Silva Gonzales Liset Sugeily

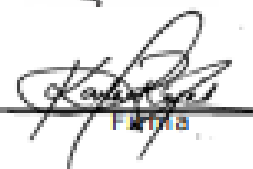
Nombre Completo



Firma

Vocal : Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne

Nombre Completo



Firma

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Dedicatoria

Dedico esta investigación a Dios, por ser el inspirador y darme fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, a mis padres Juan Y Mavila por su amor, sacrificio, gracias a ustedes he llegado hasta aquí, a la Universidad Señor de Sipán por permitir que me convierta en un profesional integral en las ciencias de la Administración.

Agradecimiento

Agradezco a familiares y amigos por brindarme su tiempo, su confianza y sus consejos; ya que gracias a ellos he podido superar momentos difíciles.

Resumen

El presente estudio planteó como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero SERUMS, de la red de salud Ventanilla – Callao. La metodología que siguió fue la de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, de tipo descriptiva, correlacional. La población fueron los enfermeros SERUMS de sexo masculino y femenino. Se empleó la técnica de la encuesta y los cuestionarios cerrados con escala de Likert como instrumento. Los resultados develaron que, En todos los casos, todas las hipótesis específicas los resultados obtenidos en el reporte del SPSS v.25, permitieron observar que la significación asintótica siempre fue de 0.000, valor que es menor a 0.05 y por lo tanto se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa, directa y positiva entre las diferentes dimensiones del Clima Organizacional y el Satisfacción Laboral.

Palabras Clave: Clima Organizacional, Satisfacción laboral, Relaciones, Dirección, Pertenencia

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of SERUMS nurses in the Ventanilla - Callao health network. The methodology followed was a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational design. The population was male and female SERUMS nurses. The survey technique and closed-ended questionnaires with Likert scale were used as instruments. The results revealed that, in all cases, all the specific hypotheses, the results obtained in the SPSS v.25 report, allowed observing that the asymptotic significance was always 0.000, a value that is less than 0.05 and therefore the null hypothesis should be rejected and the alternative hypothesis that states that there is a significant, direct and positive relationship between the different dimensions of the Organizational Climate and Job Satisfaction should be accepted.

Keywords: Organisational Climate, Job Satisfaction, Relationships, Management, Belongingness.

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
Índice de figuras	ix
Índice de tablas	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.	23
1.3.1. Clima Organizacional.....	23
1.3.2. Satisfacción laboral.....	27
1.4. Formulación del Problema.....	32
1.5. Justificación e importancia del estudio.	33
1.6. Hipótesis.	33
1.7. Objetivos.	34
1.7.1. Objetivos General.	34
1.7.2. Objetivos Específicos.....	34
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	35
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	35
2.2. Población y muestra.....	36
2.3. Variables, Operacionalización.	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. ..	39

2.5.	Procedimiento de análisis de datos.	40
2.6.	Aspectos éticos	40
2.7.	Criterios de Rigor científico.	40
III.	RESULTADOS	42
3.1.	Resultados	42
3.1.1.	Estadística Descriptiva	42
3.1.2.	Estadística inferencial	50
3.2.	Discusión de resultados	52
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
4.1.	Conclusiones	54
4.2.	Recomendaciones	55
	REFERENCIAS	56
	ANEXOS	62
	Anexo 1. Matriz de consistencia	63
	Anexo 2. Base de datos	64
	Anexo 3. Formato del cuestionario tipo encuesta con escala de Likert	67
	Anexo 4. Validación de cuestionario	70
	Validación del Primer Experto	70
	Validación del Segundo Experto	72
	Validación del Tercer Experto	74
	Anexo 5. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación	76
	Anexo 6. Resolución de Proyecto	77
	Anexo 7. T1	79
	Anexo 8. Fotos de aplicación de la encuesta	80
	Anexo 9. Reporte TURNITIN	81
	Anexo 10. Acta de originalidad.	82

Índice de figuras

Figura 1 Estadísticos porcentuales de la variable clima organizacional.....	42
Figura 2 Estadísticos porcentuales de la dimensión Motivación	43
Figura 3 Estadísticos porcentuales de la dimensión Comunicación	44
Figura 4 Estadísticos porcentuales de la dimensión Interacción.....	45
Figura 5 Estadísticos porcentuales de la variable Satisfacción laboral	46
Figura 6 Estadísticos porcentuales de la dimensión Compromiso	47
Figura 7 Estadísticos porcentuales de la dimensión Calidad para el trabajo	48
Figura 8 Estadísticos porcentuales de la dimensión Remuneración	49
Figura 9 Evidencia fotográfica 01 – recolección de datos	80
Figura 10 Evidencia fotográfica 02 – recolección de datos	80

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la Clima Organizacional.....	37
Tabla 2 Operacionalización de la Satisfacción laboral.....	37
Tabla 3 Validez de expertos	39
Tabla 4 Estadísticos de fiabilidad del instrumento de recolección	39
Tabla 5 Estadísticos de frecuencia de la variable clima organizacional.....	42
Tabla 6 Estadísticos de frecuencia de la dimensión Motivación	43
Tabla 7 Estadísticos de frecuencia de la dimensión Comunicación.....	43
Tabla 8 Estadísticos de frecuencia de la dimensión Interacción.....	44
Tabla 9 Estadísticos de frecuencia de la variable Satisfacción laboral	45
Tabla 10 Estadísticos de frecuencia de la dimensión Compromiso	46
Tabla 11 Estadísticos de frecuencia de la dimensión Calidad para el trabajo.....	47
Tabla 12 Estadísticos de frecuencia de la dimensión Remuneración	48
Tabla 13 Tabla de contingencia entre Clima Organizacional * Satisfacción Laboral .	49
Tabla 14 Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk.....	50
Tabla 15 Comprobación de HG	51
Tabla 16 Comprobación de HE1	51
Tabla 17 Comprobación de HE2	52
Tabla 18 Matriz de consistencia	63
Tabla 19 Base de datos del instrumento que mide la V1	64
Tabla 20 Base de datos del instrumento que mide la V2.....	65

I. INTRODUCCIÓN

La enfermería es un servicio que auxilia a mantener la vida y la salud de los individuos, por medio del enfoque del cuidado, a partir de distintas perspectivas. Para hacer su tarea la enfermera lleva a cabo sus ocupaciones en diferentes entornos laborales localizados prioritariamente en un centro de salud donde no en escasas situaciones se presentan difíciles condiciones de trabajo (por ejemplo, estrés emocional y fatiga) (Escobar & Jara, 2019).

La necesidad del presente estudio surgió a raíz de ver la realidad de los profesionales que realizan el Serums, que sienten en su gran mayoría poco bienestar psicológico, físico ya que se trabaja con poco o nada de materiales e insumos además de la mala infraestructura que cuentan los establecimientos de salud del 1er nivel de atención, por otra parte, mantener un clima en la organización favorable es imprescindible para garantizar la estabilidad del Serums. Frente a este contexto, el presente estudio buscó la respuesta a la siguiente problemática ¿Cuál sería el nivel de asociación del clima organizacional con la satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao? Contar con esta información tendrá un impacto en la eficiencia, eficacia rendimiento en producción, mejora continua y competitividad; así mismo de proponer y velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos que el Serums necesita.

Para ello se siguió una investigación con metodología de tipo descriptiva-correlacional y propositiva, con enfoque cuantitativo y, diseño no experimental transversal; en el cual se tomaron como unidades de análisis o sujetos de estudio a 50 enfermeros SERUMS de la red de salud Ventanilla – Callao; que cumplan con los criterios de inclusión y exclusión. Por último, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y los instrumentos denominados cuestionarios cuantitativos cerrados con escala de Likert, los cuales poseen un nivel de validez y confiabilidad aceptable.

Así, en la sección I, se describió la realidad problemática; se diseñó el Estado del conocimiento sobre la base de estudios nacionales e internacionales a modo de antecedentes con fuentes confiables y congruentes con el problema; se describieron las teorías provenientes de la experiencia mundial, que fundamenten al objeto de investigación y, la estructuración del marco conceptual; se formularon las preguntas

de investigación en función a la problemática observada, se planteó la justificación, Hipótesis y los objetivos de la investigación.

Luego, en la sección II, se diseñó la metodología de investigación, en donde se explicó el tipo y diseño de investigación que se siguió; la población y muestra de estudio, las variables y su Operacionalización; las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los procedimientos de análisis de datos; los aspectos éticos y, los criterios de Rigor científico de la investigación.

En la sección III, se presentaron los resultados estadísticos descriptivo e inferenciales y posteriormente la discusión de los mismos. En la sección IV, se presentaron la conclusiones y recomendaciones finales del estudio.

Y, por último, se presentaron las referencias bibliográficas redactadas en formato de citación APA 7ma edición e información complementaria al estudio en los anexos.

1.1. Realidad Problemática.

En Europa, se ha visto que, más de la mitad de trabajadores sanitarios de algunas instituciones, acuden enfermos o sin motivación a sus trabajos; donde una gran proporción están relacionadas con estrés laboral, un mal clima organizacional o insatisfacción en el trabajo. Por tanto, esto es visto como un problema de salud pública. Prueba de ello son las cifras registradas en 2019, en el que se generaron más de 16 millones de días laborales perdidos, que constituyeron cerca de 44 000 personas que no laboraron (Castillo, et. al. 2019). Asimismo, para Sein, et. al. (2020), las personas que trabajan en instituciones están expuestas a una serie de factores de estrés organizativo que, según cómo se experimenten, resuelvan y afronten, determinan su respuesta personal. Esto repercute negativamente en la productividad, la calidad de la atención y, por tanto, en la satisfacción de los trabajadores, lo que se traduce en el agotamiento y la insatisfacción profesional del personal sanitario. No obstante, en gran medida estas sensaciones tienen la posibilidad de depender de las colaboraciones y ocupaciones, además de otras vivencias de cada integrante con la organización. De ahí que el clima organizacional refleje la relación en medio de las propiedades individuales y organizacionales (Fernandez, 2019).

Según la Organización Mundial de la Salud (2020), la sanidad es una empresa que requiere mucho capital humano; los profesionales se esfuerzan por aliviar el dolor y el sufrimiento, prevenir las enfermedades y gestionar los riesgos.; son el parentesco humano entre el razonamiento y acción sanitaria; del mismo modo confirma que el manejo del personal sanitario es importante ya que afecta de forma instantánea en el otorgamiento de los servicios sanitarios, y en ultimo termino, en la salud de la población se entiende por adecuado manejo de los profesionales que laboran de manera sensible en función a las necesidades, justa y eficiente para poder volver superiores los resultados sanitarios probables dados los recursos y circunstancias, además estima que el funcionamiento de los trabajadores además es dependiente del grado de motivación que los mueve a visitar laborar regularmente con diligencia, ser flexibles y estar dispuestos a hacer las labores requeridas. Inclusive en un ámbito gremial estable eso que resulta ser motivador para cada trabajador fluctúa en el tiempo, en la actualidad lo importante es el fortalecimiento de la fuerza gremial, debido a lo cual los sistemas de la salud logren encarar a las patologías incapacitantes y

conseguir fines sanitarios nacionales e internacionales (Berberoglu, 2018; World Health Organization, 2020).

Motivación del estudio: El MINSA (2018), asegura que el Perú ha identificado el valor del clima organizacional en la productividad de los trabajadores de salud, y esta sería consecuencia de la motivación laboral de los mismos. El clima organizacional, que abarca la estructura, el estilo de liderazgo, la comunicación, que también incluye a la motivación y los incentivos, entre otros factores, tendría un impacto directo en el comportamiento y el desempeño de los empleados. Las personas en las instituciones laborales están expuestas a una serie de estresores organizacionales que, dependiendo de cómo se vivan, resuelvan y enfrenten, determinan la respuesta individual, la cual afecta a la productividad, la calidad de la atención y la satisfacción del trabajador, lo que lleva al burnout y a la insatisfacción profesional del enfermero serum.

El servicio sanitario peruano se ha ido mejorando con el tiempo debido a las inversiones en infraestructura. Sin embargo, es el recurso humano la clave para la creación de valor y para fortalecer verdaderamente al sistema de salud a nivel nacional. Es gracias al personal de sanidad —sus competencias, motivación, productividad y excelencia profesional—, que los servicios sanitarios se vuelven eficientes y eficaces para atender las necesidades de salud de toda la ciudadanía beneficiaria. En la publicación de Castillo, et. al. (2019), se describe que dentro del sistema del sector salud peruano, existe la necesidad perentoria de fomentar el desarrollo de las capacidades y competencias del talento humano y, por ende, elevar la satisfacción en el trabajo; es por esta razón que es importante la complejidad del comportamiento humano en relación con la adquisición de nuevas competencias.

La necesidad de un manejo óptimo de los servicios de salud nace a raíz de ver la verdad de nuestros propios serumistas que sienten en su gran mayor parte poco confort psicológico, físico y esto con bajo grado material e infraestructura que cuenta los centros de salud de primer grado de atención. Por otro lado, conservar un clima organizacional conveniente es fundamental debido a que puede posibilitar el equilibrio del serumista y contribuir a consumir la producción y metas que hacen un su proyecto operativo anual que hacen inicialmente del SERUMS.

Esta averiguación va a servir para plantear y garantizar que las reglas y métodos se cumplan adecuadamente por los propios serumista.

El trabajo de averiguación va a tener un efecto en la eficiencia, efectividad, rendimiento en producción, optimización continua y competitividad. Por consiguiente, el entorno en el que un individuo trabaja a diario, la forma en que un líder interactúa con sus subordinados, la interacción entre los empleados de la organización e incluso la conexión con los proveedores y usuarios contribuyen al Clima Organizacional; esta podría ser una limitación para el adecuado manejo de la institución o de determinados profesionales que se hallan dentro o fuera de ella, podría ser un componente de excepción y predominación en la conducta de quienes la unen.

En ese sentido, la necesidad del presente estudio de investigación surgió a raíz de ver la realidad de los profesionales que realizan el Serums, que sienten en su gran mayoría poco bienestar psicológico, físico ya que se trabaja con poco o nada de materiales e insumos además de la mala infraestructura que cuentan los establecimientos de salud del 1er nivel de atención, por otra parte, mantener un clima en la organización favorable es imprescindible para garantizar la estabilidad del Serums.

Fenómeno observado: se ha observado, en la red de salud Ventanilla – Callao, que los profesionales que realizan el Serums no reciben reconocimientos ni recompensas por parte de sus superiores cuando realiza un buen trabajo ni cuando realizan un esfuerzo extra por algún imprevisto y tienen que trabajar fuera de horas de servicios; asimismo, los ambientes de trabajo en los que labora no son higiénicos porque están acinados, son ruidosos y muy incómodos; los serumistas pocas perciben las bonificaciones; la dirección del hospital no define un canal de comunicación para ayudar a los serumistas a sentir que cuentan con el apoyo de los directivos, así en estas condiciones no se favorece la creación de un mejor clima organizacional ad-hoc porque no se estaría promoviendo la comunicación entre todos los niveles organizacionales.

Finalmente, los profesionales de enfermería que realizan el Serums perciben que no existe un clima organizacional que fomente un sistema ad-hoc de comunicación en relación con las funciones que tiene que realizar, ni son escuchadas sus quejas ni se le permite expresarlas libremente —sientes que, si reclama sobre

algún hecho injusto en su centro de trabajo, su jefe y/o supervisor no lo sancionaría injustificadamente—, y no se toman en cuenta las opiniones de los serumista antes de la toma de decisiones lo que fomenta que la relación entre el jefe y/o supervisores y, los equipos de serumistas se vuelva conflictiva, por decir menos, todos estos hechos están impactando en la motivación profesional y el desempeño laboral entre los enfermeros serums al momento de realizar un trabajo.

Diagnóstico: Clima organizacional que no fomenta la satisfacción laboral del enfermero serums en detrimento de la calidad de los servicios sanitarios ofrecidos a la ciudadanía en la Red de Salud Ventanilla - Callao.

1.2. Trabajos previos.

Internacional

Saleh, et. al. (2019), investigó la “Asociación del clima organizacional, el compromiso y la satisfacción laboral de los educadores de enfermería en la Facultad de Enfermería de la Universidad de Zagazig”. Esta averiguación tuvo como fin determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional y la satisfacción laboral de los educadores de enfermería en la Facultad de Enfermería de la Universidad de Zagazig y sugerir un plan estratégico para su mejora. En el estudio se utilizó un diseño correlacional descriptivo no experimental. Este se llevó a cabo en la Facultad de Enfermería de la Universidad de Zagazig. Los sujetos de este estudio fueron todos los educadores de enfermería (profesores, ayudantes de profesores y demostradores) su número total fue de 75 educadores de enfermería. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios desarrollado por Borrevik (1972); Meyer y Allen (1993) en Gormley (2005); y Ahmed (2007) respectivamente. Los resultados del estudio revelaron que, entre el clima organizacional, la mayoría (80,0%) de los educadores de enfermería informaron de que el clima organizativo total era moderado. Finalmente, la investigación coligió en que, la mayoría de los educadores de enfermería informaron de que el clima organizativo total era moderado y tenían un alto nivel de compromiso organizativo y un nivel moderado de satisfacción laboral. En ese sentido, el clima organizacional y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con la satisfacción laboral para este contexto en específico.

Berberoglu (2018), investigó el “La influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido en nosocomios públicos”. Esta averiguación tuvo como fin evaluar el entorno regulatorio percibido para los trabajadores de la salud y examinar la supuesta influencia del entorno regulatorio en el compromiso y desempeño organizacional percibido. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con una finalidad correlacional, y un diseño esencialmente no experimental. La muestra la conformaron enfermeros de diferentes hospitales. Los datos recopilados se analizaron con la ayuda de Statistical Package for Social Sciences, y se utilizaron análisis ANOVA y Regresión lineal. Los resultados estadísticos indicaron una fuerte correlación entre el clima en la organización y el compromiso en la organización y el desempeño en la organización percibido. Finalmente, se develó que el clima organizacional tenía un efecto sustancial sobre el compromiso organizacional y el desempeño organizacional percibido. El estudio reveló que existía una asociación directa y lineal entre el clima en la organización, el compromiso y el desempeño organizacional percibido.

Navarro (2017), investigó el “Diagnóstico de clima en la organización para trabajadores contratados por outsourcing”. Esta averiguación tuvo como fin diagnosticar el clima en la organización, uso el procedimiento detallado explicativo, obteniendo como uno de los resultados la satisfacción de los empleados contratados por outsourcing. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con una finalidad correlacional, y un diseño no experimental. Los casos de estudio estaban constituidos por 65 trabajadores sanitarios. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el clima en la organización. Los resultados estadísticos develaron que, un 29,5% de la muestra percibió que cuando existió un muy buen clima en la organización los niveles de satisfacción en la institución incrementaron. Finalmente, la investigación coligió en que, tanto el clima en la organización y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con la satisfacción laboral para este contexto en específico.

Oliva y Molina (2016), investigó el “Estilo de liderazgo y satisfacción laboral entre trabajadores en entornos de atención primaria de salud de la comuna de Chillán”.

Esta averiguación tuvo como fin definir estilos de liderazgo directivo y satisfacción laboral en diferentes centros de salud pública. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con una finalidad correlacional, y un diseño no experimental. La población y muestra estuvieron constituidos por 179 empleados sanitarios. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo. Como resultados se tuvo que un 38% de la muestra percibió que cuando un estilo de liderazgo bueno, la satisfacción se incrementó. Finalmente, la investigación coligió en que, tanto el liderazgo y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con la satisfacción laboral para este contexto en específico.

Kalhor, et. al. (2018), investigó el “Rol del clima en la organización en el desempeño laboral: Una Vía para Desarrollar el Compromiso Organizacional del Personal de Enfermería” Esta averiguación tuvo como fin examinar el efecto del clima en la organización en la participación laboral entre las enfermeras que trabajan en los hospitales docentes de la provincia de Qazvin, Irán. El presente estudio analítico descriptivo se realizó en 2017. Para seleccionar aleatoriamente una proporción específica de enfermeras de cada uno de los hospitales docentes de Qazvin, se utilizó un muestreo estratificado. En total, fueron seleccionadas 340 enfermeras. Los datos se recopilaron mediante 3 cuestionarios. Los resultados del análisis de ruta mostraron el efecto del clima en la organización en la participación laboral del profesional sanitario. Además, el clima en la organización influyó en el compromiso organizacional a través de la mediación de la participación en el trabajo, mejorando los niveles de satisfacción de los empleados sanitarios. Finalmente, se coligió que en, tanto el clima en la organización y sus dimensiones tienen asociación directa (según los valores de sig. de chi cuadrado menores a 0.05) con el desempeño laboral para este contexto en específico.

Nacional

Mayanga (2020), investigó el “Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas en Chiclayo”. Esta averiguación tuvo como fin identificar los niveles de satisfacción de los profesionales de salud Serum. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con una finalidad descriptiva, y un diseño no experimental. La población y muestra

estuvieron constituidos por 74 trabajadores sanitarios Serum. El instrumento empleado para la recolección fue un cuestionario que evaluaran el grado de la satisfacción laboral. Los resultados estadísticos develaron que, el 78% de la muestra percibió que se encontraba regularmente satisfecho en su centro laboral; mientras que un 21.6% muy satisfecho. Finalmente, la investigación coligió en que, la satisfacción laboral del profesional Serum depende de muchos factores como dimensiones físicas, psicológicas u organizacionales.

Chamolí (2019), investigó la “Satisfacción laboral y su asociación con el desempeño del personal Serums de la red de saludl Ambo – 2015”. Esta averiguación tuvo como fin definir r la influencia de la satisfacción laboral en el desempeño del personal Serums. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con una finalidad descriptiva y explicativa, y un diseño no experimental. La población y muestra estuvieron constituidos por 30 trabajadores sanitarios. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el desempeño. Los resultados estadísticos develaron que, un mediano porcentaje de trabajadores percibe que los niveles de desempeño aumentan cuando los niveles de clima en la organización también se incrementan, lo cual ocasiona mayor grado de satisfacción. Finalmente, la investigación coligió en que, tanto el clima en la organización y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con el desempeño laboral para este contexto en específico.

Alvaro (2019), investigó el “Clima organizacional relacionado con el entorno normativo relacionado con la satisfacción laboral de las enfermeras pediátricas Hospital III Yanahuara Essalud – Arequipa - 2018”. La presente averiguación tuvo como finalidad analizar la asociación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los casos de estudio de enfermería. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal y prospectivo con una finalidad descriptiva y correlacional, y un diseño no experimental. La población y muestra estuvieron constituidos por 38 trabajadores sanitarios. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el clima en la organización. Los resultados estadísticos develaron que, los niveles altos satisfacción en la institución se deben a los niveles altos de clima en la

organización. Sin embargo, hay algunas excepciones. Esto, debido principalmente a las deficientes políticas administrativas. Finalmente, la investigación coligió en que, tanto el clima en la organización y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con la satisfacción laboral para este contexto en específico.

Solano (2017), investigó el “Clima en la organización y manejo gremial de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, 2017”. La presente averiguación tuvo como objetivo establecer interacción entre clima en la organización y el funcionamiento gremial de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central – Juanjui, a través procedimiento de la indagación detallado correlacional. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con objetivo correlacional, y un diseño esencialmente no experimental. La población y muestra estuvieron constituidos por trabajadores sanitarios. Los resultados del estudio develaron que, era inadecuado en un 50%, estos resultados se explican por las deficiencias presentadas en las magnitudes composición, relaciones interpersonales y conducta en la organización, y se llegó a la conclusión que existe una interacción fuerte del clima en la organización con la gestión sindical de los empleados de la dirección, resultando una correlación significativa, ya que la correlación de Pearson es de 0,675. Estos resultados son el resultado directo de un clima de la organización insuficiente y de ocupaciones mal implementadas, que tienen un impacto directo en la gestión de los asistentes de la institución.

Ledesma (2017), investigó la “Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista, en Ayacucho”. La presente averiguación tuvo como fin definir la relación entre la satisfacción y el compromiso laboral. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con una finalidad correlacional, y un diseño no experimental. La población y muestra estuvieron constituidos por 102 trabajadores sanitarios de la Red de Salud de Ayacucho. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el compromiso. Los resultados estadísticos develaron que, el 71,6% del personal sanitario percibió un buen clima en la organización cuando estos incrementaron su nivel de compromiso en el trabajo. Finalmente, la investigación coligió en que, tanto el clima en la organización y sus

dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con el compromiso laboral para este contexto en específico.

Local

De la Cruz & Ramirez (2021), investigó la “Clima en la organización y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima”. La presente averiguación tuvo como fin a relación entre el clima en la organización y la satisfacción laboral de las enfermeras en un centro quirúrgico de EsSalud. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con una finalidad descriptiva y correlacional, y un diseño no experimental. Los casos de estudio seleccionados estaban constituidos por 75 trabajadores sanitarios. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el clima en la organización. Los resultados estadísticos develaron que, el 25,3% sanitario no percibe un clima en la organización saludable debido al deterioro de la comunicación y la satisfacción laboral en la institución. Finalmente, la investigación coligió en que, tanto el clima en la organización y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con la satisfacción laboral para este contexto en específico.

Cartagena & Peña (2019), investigó el “Clima en la organización y satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en el servicio de central de esterilización del nosocomio nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD. Lima. 2018”. La presente averiguación tuvo como fin establecer el nivel de correlación del clima en la organización con la satisfacción laboral en el personal sanitario. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciéndose que el tipo de investigación fue aplicada, de corte transversal con una finalidad correlacional, y un diseño no experimental. La población y muestra estuvieron constituidos por 63 trabajadores sanitarios. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el clima en la organización. Finalmente, la investigación coligió en que, tanto el clima en la organización y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con la satisfacción laboral para este contexto en específico.

Cueva & Ponce (2019), investigó el “Clima en la organización y satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018”. La presente averiguación tuvo como fin determinar la relación entre el clima en la organización y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal con una finalidad correlacional, y un diseño no experimental. La población y muestra estuvieron constituidos por 40 trabajadores sanitarios. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el clima en la organización. Finalmente, el estudio concluyó en que tanto el clima en la organización y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con la satisfacción laboral para este contexto en específico.

Vera (2018), investigó el “El clima en la organización y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la salud del Hospital Militar Central, 2015”. La presente averiguación tuvo como fin correlacionar el clima en la organización y la satisfacción laboral de los trabajadores profesionales sanitarios de tipo asistencial. El estudio se enfocó cuantitativamente, estableciendo un tipo de estudio aplicativo, de corte transversal-prospectivo y diseño no experimental, con una finalidad descriptiva-analítica. La población y muestra estuvieron constituidos por 227 trabajadores sanitarios. Los instrumentos aplicados en el trabajo de campo fueron cuestionarios que evaluaran la satisfacción laboral y el clima en la organización. Los resultados estadísticos develaron que, un gran porcentaje de trabajadores percibe que los niveles de satisfacción aumentan cuando los niveles de clima en la organización también se incrementan. Finalmente, la investigación coligió en que, tanto el clima en la organización y sus dimensiones tienen asociación directa (sig. menor a 0.05) con la satisfacción laboral para este contexto en específico.

Ninahuanca (2017), investigó el “Clima en la organización y funcionamiento gremial de los trabajadores de la organización Plásticos Crismez S.R.L. San Juan de Lurigancho”. La presente indagación su objetivo es entablar la interacción que existe entre el clima en la organización el funcionamiento gremial de los trabajadores de Escalante Barranco, María, en la urbe de Lima, Perú – en el año 2016, el procedimiento ha sido cuantitativo, la población está constituida por 130 expertos en enfermería de hospitalización, el instrumento de medición para las dos cambiantes ha

sido el cuestionario y la escala que se usó ha sido el procedimiento de escalamiento Likert, (Escalante Barranco, 2016). La investigación coligió en que, existe una interacción entre el clima de la organización y el funcionamiento de los sindicatos de profesionales de enfermería, como lo indica el coeficiente de correlación de Spearman de .785, indicando una asociación positiva y significativa al nivel 0.000 (bilateral).

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Clima Organizacional

Definición de Clima organizacional.

El término clima es contemplado como un fenómeno especial, ya que posee idiosincrasias cuantificables individualmente y depende de circunstancias locales específicas. Debido a la complejidad del clima, la medición y documentación de aspectos concretos sólo puede dar cuenta de una parte del fenómeno (Cueva & Ponce, 2019). El término "clima organizativo" se ha definido en función de sus posibles características. Así, el clima organizativo es un aspecto relativamente estable del entorno interno experimentado por sus integrantes que impacta en su conducta y es factible de cuantificarse en términos del valor percibido de un determinado conjunto de características organizativas. En una cultura justa y justa, las expectativas para el sistema y el aprendizaje individual y la rendición de cuentas son transparentes. Detrás de estas creencias, la estrategia organizacional general debe implementar efectivamente una cultura justa y justa. Cuando una organización puede discutir libremente los errores con la intención de aprender de ellos y cuando toma el tiempo y los recursos necesarios para comprender los errores (Delgado, 2021).

Amin, et. al. (2016), definió que el clima organizacional se define como un vínculo vital entre los líderes de la institución y misma empresa. Se utiliza para conocer las percepciones o emociones individuales respecto a una organización.

Damianus, et. al. (2021), afirmó que el clima organizacional se conforma por el ambiente de trabajo de la organización que puede afectar a los empleados. Un buen ambiente hace que los empleados estén contentos, satisfechos y con energía y, por lo tanto, los empleados están dispuestos a trabajar más para la empresa. Se trata de un aspecto intangible del entorno porque implica el aspecto emocional de los empleados.

Además, el clima organizativo puede describirse como una agrupación de características exclusivas de una organización concreta que son inducidas por las interacciones de la organización con su personal y el ambiente. Para los miembros individuales dentro de la institución, el clima se define como la agrupación dinámica de actitudes y experiencias que caracterizan a empresa o corporación en términos de características no dinámicas (como el grado de autonomía) y de características dinámicas (como las contingencias de comportamiento, de resultados y de resultados) (Broncano & Muñoz, 2017).

Valor del Clima Organizacional.

Sobre los valores se sabe que, los valores que definen la vida laboral de uno se denominan valores laborales. Los valores laborales, al igual que los valores básicos, son creencias relacionadas con resultados favorables, como salarios altos o comportamientos favorables. La inclusión de los valores, normas, costumbres y la necesidad de participación del paciente y la familia es ahora una fuerza dominante en las decisiones de tratamiento. La orientación de los nuevos enfermeros expresa valores sobre la socialización de los nuevos enfermeros. Muchos aspectos visibles de la cultura reflejan los valores subyacentes de la organización. Cada unidad organizativa tiene normas y valores culturales que combinan las realidades sociales y las características que dan forma a las interacciones entre el personal, los pacientes y las familias. La forma en que el personal percibe la cultura organizacional, maneja los límites y traduce los valores implícitos al nivel de la unidad tiene un efecto directo en la producción de atención al paciente (Delgado, 2021).

El clima organizacional estaría, así, altamente asociado con la satisfacción de los profesores en las escuelas, las escuelas en las que los profesores y el personal no disfrutan de sus condiciones de trabajo tendrán como resultado el incumplimiento de la visión y la misión de la escuela (Don, et. al., 2021). Sobre la estabilidad se sabe que, los actos individuales adquieren cada vez más importancia cuando se considera el impacto total en el clima y se determina la estabilidad del entorno laboral. La estabilidad está asociado a alto grado de satisfacción de los empleados, desempeño, compromiso organizacional y disminución del mal clima organizacional. La formación del equipo a nivel de unidad es una característica importante de estabilidad, esta encierra una visión colectiva de aprendizaje continuo. A su vez, la norma para el

aprendizaje se cruza con el deseo de una buena práctica y forma una unidad cohesiva que comparte un valor por el aprendizaje que genera entusiasmo por ir más allá de la práctica tradicional (Castillo, 2020).

La satisfacción laboral es fundamental para potenciar el rendimiento de la organización. Cada empresa tiene un clima en su organización específico que influye en gran medida en la personalidad de las personas. Esto demuestra que el clima permite el éxito institucional y a la satisfacción de los empleados (Entoh & Abdullah, 2019).

No hay que subestimar la importancia de un clima organizacional positivo en cualquier organización. El clima organizacional hace subir o bajar a la organización. Sistemáticamente cuando los trabajadores están capacitados y motivados, ofrecen su mejor esfuerzo. Las organizaciones con un buen clima obtienen un mejor rendimiento y productividad en comparación con las organizaciones con un clima organizativo negativo. El clima organizacional produce emociones y esas emociones pueden aumentar o disminuir el compromiso de los trabajadores en la empresa. Por lo tanto, sugirieron que el clima organizacional debe ser diseñado para maximizar el rendimiento de la organización (Damianus, et. al. 2021).

Propiedades del clima organizacional en la Organización.

El clima en una organización está influenciado por ocasiones y atributos significativos para la organización, que por lo tanto aplican un fuerte impacto en el comportamiento de los integrantes de la institución. El clima en la organización es la cualidad global que separa a una organización de las demás: encierra las opiniones colectivas de los miembros de sus organizaciones en términos de autoestima, confianza, cohesión y creatividad (Poh & Mahadevan, 2017).

El clima organizacional y la vía por la que las personas reaccionan a él se asocian de forma constante. Al cabo de un tiempo, el clima organizacional tiene la capacidad de poner de manifiesto la atmósfera psicológica general de una organización y, posteriormente, puede influir en el comportamiento, la realización y la inspiración de las personas en el entorno laboral (Damianus, et. al., 2021).

El clima en la organización tendría, así, una incidencia significativa en el rendimiento de los trabajadores, ya que tiene un efecto directo en la motivación individual de los empleados y en su satisfacción laboral. El clima en la organización

dicta si un empleado está contento o insatisfecho con su entorno de trabajo (Amin, et. al. 2016).

Teorías del clima organizacional

El modelo teórico de la burocracia se transformó en un medio para presentar a las autoridades de la empresa una estrategia para resolver las dificultades que se manifiestan en el interior de las organizaciones y fue pionero en los enfoques teóricos de la estructura organizativa (Alvaro, 2019; Cueva & Ponce, 2019).

El enfoque conductual examina a cada sujeto que pertenece a una organización examinando su comportamiento y hábitos organizacionales; también examina los estilos de trabajo y los efectos psicológicos sobre la productividad del equipo de trabajo (Cueva & Ponce, 2019).

Asimismo, el estilo de gestión predominante también tendrá un efecto en el ambiente organizativo. El enfoque orientado a la tarea implica un estilo de liderazgo autocrático. Se exigirá a los empleados que demuestren resultados o se enfrenten a medidas disciplinarias. La moral de los empleados se deteriorará con el tiempo. Cuando los directivos dan importancia a las relaciones, el clima resultante será afectuoso y de apoyo. La organización tendrá un sentido de comunidad, ya que se dará prioridad a las necesidades y objetivos de los trabajadores (Bakker & Albrecht , 2018; Berberoglu, 2018).

Dimensiones del clima organizacional

Es importante determinar los aspectos más resaltantes que pueden afectar el clima organizacional en centros sanitarios. Entre los que se estudiarán en la presente investigación se encuentran: la motivación, comunicación, e interacción.

Sobre la dimensión motivación en torno a la relación interpersonal en el cuidado de enfermería puede ser definida, como un aspecto que facilita la excelencia laboral en base al cumplimiento del deber. La motivación intrínseca también puede mejorar el compromiso del equipo, ya que implica la realización de tareas que nos proporcionan un placer interno y un objetivo definido. La motivación extrínseca, en cambio, se refiere a la conducta motivada por recompensas o castigos externos en lugar de deseos internos. Cuando el personal esta motivado se fomenta un clima organizacional ad-hoc para que la interacción —entre dos o más personas que se comunican, transfieren motivaciones, valores y energías a partir de sus roles en la

sociedad—, se dé eficazmente. Los climas organizativos pueden facilitar o perjudicar las relaciones laborales, en la medida que el personal se encuentre debidamente motivado. Así pues, el clima de una organización es una de las principales de las fuerzas que influyen en las percepciones, sentimientos y acciones de los empleados, así como en sus relaciones interpersonales (Bakker & Albrecht, 2018).

Sobre la dimensión comunicación de la dirección y entre pares profesionales, se sabe que, los directivos de nivel que ejercen un liderazgo verdadero deben abogar por comunicar a todos los trabajadores la misión o propósito institucional: fijación de objetivos, planificación y retroalimentación. La dirección tiene la función de implementar políticas institucionales y, la misión elevar la cultura organizacional sobre la base de la transmisión de nuevos conocimientos y, ayudar a los empleados a aplicar continuamente sus capacidades en la labor diaria reconociendo las complejidades y desarrollando modelos mentales semejantes que contribuyan al trabajo de equipo, por la cual la buena comunicación y el feed back serían la clave (Balbuena, 2020).

Sobre la dimensión interacción se sabe que, es el intercambio de sentimientos, pensamientos, acciones y experiencias entre la enfermera y el paciente, en el que se ejerce una influencia recíproca con el objetivo de lograr una intervención terapéutica de calidad; la consideran un aspecto fundamental de los cuidados de enfermería porque, al centrarse en el contacto entre las personas, se convierte en un impulso indispensable para llevarlos a cabo. A través de la conversación, la enfermera tiene acceso a la intimidad del paciente, lo que le abre la puerta a reconocerlo como persona (Daza de Caballero et al., 2005). Asimismo, la percepción de las enfermeras sobre la interacción les permite comprender mejor los comportamientos y las relaciones del personal, las normas, los procesos de cambio, las expectativas y las comunicaciones (Broncano & Muñoz, 2017).

1.3.2. Satisfacción laboral

Definición de Satisfacción laboral

El término "satisfacción laboral" aparece en la literatura de psicología, sociología y enfermería asociada al comportamiento organizacional. La satisfacción laboral es una acepción polifacética y compleja, con diferentes perspectivas. Desde la década de 1900, los estudios sobre la satisfacción en el trabajo han pasado de la idea

de que las personas son máquinas a reconocer al trabajador como un individuo con necesidades humanas (Amin, et. al., 2016; Ayalew, et. al., 2019).

Stoop (2019), definió que la satisfacción laboral es la reacción positiva de los empleados ante sus circunstancias laborales generales (sus supervisores, su salario y sus compañeros de trabajo). Estas se apoyan del liderazgo eficaz, las habilidades de los empleados y la coincidencia con la misión institucional.

Recursos de la Satisfacción

Las principales fuentes de su satisfacción fueron los beneficios, el respeto personal, las relaciones con los compañeros, la oportunidad de aprender nuevas habilidades, la supervisión y la evaluación del desempeño. El nivel de satisfacción laboral puede basarse en el nivel de importancia que un empleado les ha dado a las recompensas y/o beneficios en su empleo. Los empleados estarán más satisfechos con su trabajo si les proporciona una recompensa que es muy importante para ellos. Un empleado muestra un estado emocional agradable producto de los beneficios de su trabajo y tener una mayor satisfacción laboral. Por lo tanto, la satisfacción laboral del personal de enfermería es una de las cuestiones importantes que preocupan al personal a la hora de contratar y mantener el personal de enfermería en los hospitales (Wai & Sin, 2016).

La insatisfacción a largo plazo con el propio empleo perturba a la organización y provoca resistencia, absentismo y una disminución del sentido del deber y la dedicación por parte de las enfermeras. Además, la insatisfacción laboral contribuye a que se cometan errores médicos y de enfermería, así como otros comportamientos negativos. Por otro lado, el aumento de la satisfacción laboral provoca una mayor eficiencia y un sentimiento de satisfacción con uno mismo. Las personas que se sienten satisfechas con su trabajo tienen más probabilidades de permanecer en él (Mousazadeh, et. al. , 2019).

Contar con suficientes recursos humanos con alta experiencia clínica y alto conocimiento profesional puede ser significativo en la satisfacción laboral. Asimismo, las habilidades gerenciales y el conocimiento gerencial tienen un impacto directo en la satisfacción de las enfermeras. Los gerentes que tienen un estilo de gestión autoritario están menos satisfechos con la adopción de un estilo de gestión colaborativo. Independientemente de si el foco de la seguridad está en el paciente o

en la enfermera, la probabilidad de lesiones puede reducirse cuando hay un equipo cohesionado. Cuando existe una percepción compartida entre un grupo de proveedores de atención sobre el valor y la importancia de la seguridad, es más probable que trabajen juntos de manera efectiva hacia objetivos comunes. Adoptar los valores y esforzarse por prevenir, detectar y mitigar el efecto de errores y lesiones aumenta la probabilidad de mejores resultados. Como las enfermeras trabajan juntas como un equipo, comparten información, pueden anticipar eventos y es más probable que respondan positivamente a eventos imprevistos. La capacidad de las enfermeras para comprender el estado inicial de un paciente y reconocer señales de advertencia tempranas y críticas o cambios en el estado de salud es una habilidad derivada de tener una sólida base de conocimientos de enfermería. No es simplemente la aplicación de tareas. El reconocimiento astuto de las desviaciones de la intervención normal y oportuna significa que las enfermeras comprenden el estado inicial del paciente y son capaces de intervenir para prevenir o remediar un evento adverso. El conocimiento del paciente y del estado inicial del paciente se obtiene a través de criterios subjetivos, objetivos y observaciones intuitivas que se perfeccionan a medida que las enfermeras desarrollan un nivel de experiencia en el trabajo con poblaciones específicas de pacientes (Mousazadeh, et. al. , 2019).

Satisfacción Laboral en el personal de enfermería

La satisfacción laboral es considerada uno de los elementos determinantes en el personal profesional sanitario. Al menos el 50% de los servicios sanitarios son brindados por enfermeras, e incluso en algunos países, el 80% de los asuntos sanitarios son realizados por enfermeras. Así, la satisfacción es influyente en el éxito de una organización y en la calidad de la atención sanitaria. Las enfermeras que trabajan en los hospitales, sobre todo en la unidad de cuidados intensivos, se enfrentan a diversos retos, como las características del puesto, la carga laboral y un alto nivel de estrés físico, psicológico y social en el trabajo, todo lo cual puede afectar a la satisfacción laboral, y en general están insatisfechas con su trabajo (Mousazadeh, et. al. , 2019).

La satisfacción laboral de los enfermeros tiene un impacto de gran alcance, ya que los enfermeros constituyen la mayor parte del personal en la mayoría de las organizaciones sanitarias. Por lo tanto, la satisfacción laboral de los enfermeros es

muy importante tanto para la organización como para los pacientes. El entorno de trabajo de las enfermeras influye en muchos factores, como la satisfacción laboral y la intención de abandonar el trabajo, la calidad de los cuidados y los resultados de la seguridad de los pacientes. Los resultados para los pacientes se han identificado como complicaciones, fallos en el rescate y satisfacción del paciente (Al-Qahtani, et. al. 2020).

Desde la perspectiva de los participantes, la enfermería es uno de los trabajos más estresantes. Porque trabajar con pacientes es inherentemente estresante. Por otro lado, el concepto de satisfacción laboral en enfermería está asociado al estrés laboral. Porque los factores estresantes son comunes e inevitables en el lugar de trabajo de enfermería. Asimismo, Confiar en el conocimiento de las enfermeras es otro aspecto importante de la identidad profesional. La atención al paciente exige una gran confianza entre médicos, enfermeras y pacientes, lo que no es tan evidente en el sistema de salud (Mousazadeh, et. al. , 2019; Al-Qahtani, et. al. 2020).

Desde la postura de los enfermeros, contar con instalaciones recreativas adecuadas es un factor importante que influye en su satisfacción laboral. Asimismo, Según los participantes, las diferentes prácticas gerenciales tienen un impacto directo en su satisfacción. Los gerentes que mejoran la comunicación grupal y promueven emociones positivas en el lugar de trabajo conducen a actividades más efectivas para los empleados, así como a una mayor satisfacción laboral. La contribución del trabajo a la salud mental positiva es cada vez más evidente. La transición al lugar de trabajo causa una variedad de factores estresantes para las enfermeras recién graduadas que experimentan bienestar y malestar psicológico en su primer año de práctica. La importancia del bienestar de las enfermeras quizás nunca haya sido tan ampliamente reconocida como ahora. Además de trabajar muchas horas bajo un estrés increíble y sin suficiente personal, las enfermeras también están preocupadas por su propia salud y la posibilidad de contraer el virus y llevárselo a sus familias. A menudo llevan la carga de consolar a los pacientes en sus últimos momentos, lo que dificulta que vengan a trabajar todos los días con pasión por su trabajo. Debido a estos enormes factores de estrés, muchas enfermeras están experimentando agotamiento, lo que afecta negativamente su capacidad para brindar una atención de alta calidad al paciente. Sin embargo, una iniciativa de bienestar reciente anunciada por la

Asociación Estadounidense de Enfermeras (ANA, por sus siglas en inglés) ofrece apoyo para ayudar a estas enfermeras en apuros. El bienestar de las enfermeras es importante no solo para la salud personal de los proveedores, sino también porque las enfermeras que no están satisfechas con su trabajo tienden a dejar sus trabajos, lo que es costoso para los empleadores (Mousazadeh, et. al., 2019).

Dimensiones de la satisfacción laboral

Es importante determinar los factores que pueden afectar la insatisfacción de las enfermeras que trabajan en estas unidades. Entre los que se estudiarán en la presente investigación se encuentran: el compromiso, calidad para el trabajo, y remuneración.

Sobre la dimensión compromiso profesional, se sabe que los profesionales de la enfermería contribuyen con cerrar la brecha sanitaria. A pesar de las limitaciones presupuestarias que afectan a nuestro Sistema Público de Salud, seguimos dedicados a mejorar la salud de nuestra comunidad y afrontamos nuestro trabajo diario con optimismo. Aunque las enfermeras tenemos el deber de proteger la salud de los españoles, esto no nos impedirá denunciar el despilfarro, la mala gestión, las malas decisiones políticas y cualquier otra amenaza a los derechos de los ciudadanos (Kalhor, et. al., 2018). Por ello, recomendamos al colectivo de enfermería y a la ciudadanía en general que actúen para proteger el acceso y el uso de los servicios sanitarios por parte de los ciudadanos, así como el derecho de las enfermeras y otros profesionales sanitarios a trabajar en un entorno libre de amenazas para la salud y la seguridad de los pacientes. Ahora más que nunca, es imprescindible fortalecer la Alianza por la Salud para proteger el derecho a la salud y la calidad existente en el Sistema Público de Salud (Ledesma, 2017). Para que la sanidad pública funcione, nuestra sociedad y los profesionales sanitarios necesitan un compromiso de los partidos políticos desprovisto de partidismo y no supeditado a quién esté en el poder en cada momento. Así, para que el sector sanitario contribuya también a la superación de la crisis, proponemos que los interlocutores políticos, sociales y laborales alcancen urgentemente un Pacto por la Sanidad que, basándose en experiencias pasadas y aprovechando algunos pasos ya dados, saque del debate político y del cuestionamiento constante la viabilidad y sostenibilidad de nuestro Sistema Nacional de Salud (Vázquez-Cruz et al., 2018).

Sobre la dimensión calidad del trabajo se sabe que, los horarios de trabajo de las enfermeras juegan un papel importante en su satisfacción. Los horarios de trabajo inflexibles de las Enfermeras, el trabajo con personas sin experiencia, así como el día libre laboral, son factores que conducen al estrés. Asimismo, las altas cargas de trabajo y un gran número de turnos de trabajo consumen energía de las enfermeras y reducen su capacidad para trabajar correctamente. La presión del trabajo los ha convertido en una Máquina y, a veces, ni siquiera tienen un breve descanso. Las enfermeras que trabajan en hospitales tienen una de las tasas más altas de lesiones relacionadas con el trabajo, especialmente lesiones de espalda y pinchazos con agujas (Mark et al., 2007). Cuando hay menos enfermeras trabajando, hay menos ayuda disponible para brindar atención a los pacientes. Esto da como resultado que se deba hacer más trabajo en menos tiempo y puede conducir a tomar atajos, lo que puede provocar lesiones (Mousazadeh, et. al. , 2019).

Sobre la dimensión remuneración, se sabe que la remuneración es cualquier ventaja o aumento que un empleado pueda obtener de la organización que le paga; por lo tanto, la remuneración no se limita a una nómina mensual. Estos nuevos niveles de remuneración son equivalentes a los montos percibidos en el escalafón regido por el Decreto Legislativo N° 23536, vigente hasta la fecha, según lo establece el Decreto Supremo N° 006-2004-SA. El profesional de enfermería deberá obtener una remuneración justa y actual basada en una escala salarial acorde con la jerarquía científica de su profesión, la calidad del servicio prestado, la responsabilidad puesta de manifiesto y las condiciones de trabajo o exigencias del puesto (Oliva & Molina, 2016).

1.4. Formulación del Problema.

Problema general

¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero SERUMS, de la red de salud Ventanilla – Callao?

Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de relación entre el clima Organizacional y el compromiso del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao?

¿Cuál es el nivel de relación entre el clima Organizacional y la calidad de trabajo del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao?

¿Cuál es el nivel de relación entre la remuneración y la motivación del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Justificación Teórica

La presente investigación se justifica teóricamente, porque su finalidad será aportar teóricamente al tema de estudio, buscando respuesta a la pregunta de investigación planteada y cumpliendo los objetivos de estudio. De esta forma se buscará contribuir con la literatura científica sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero SERUMS.

Justificación Metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente porque, para su desarrollo se tomará como base la metodología empleada en investigaciones anteriores y, se emplearán 02 instrumentos diseñados, validados y aplicados por el autor del presente estudio. Esto permitirá que futuros investigadores estudien las variables “clima organizacional” y “satisfacción laboral” de manera integral, mejorando y expandiendo la manera en la que se al enfermero SERUMS.

Justificación Social

La presente investigación se justifica de manera pragmática, porque sus resultados permitirán la red de salud Ventanilla – Callao, conocer los elementos que influyen de manera significativa en el estado del enfermero SERUMS, reforzando el trabajo del Equipo de Salud en los establecimientos y, elevando la calidad de atención que el servicio de salud brinda a la comunidad. El trabajo de investigación tendrá un impacto en la eficiencia, eficacia rendimiento en producción, mejora continua y competitividad; así mismo de proponer y velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos que el SERUMS necesita. Según el MINSA "El SERUMS es una retribución de los profesionales de la salud al Estado por la inversión que hace el gobierno en su educación”.

1.6. Hipótesis.

H1: Si existe asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.

H0: No existe asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivos General.

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero SERUMS, de la red de salud Ventanilla – Callao.

1.7.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre el clima Organizacional y el compromiso del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao

Determinar la relación entre el clima Organizacional y la calidad de trabajo del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao

Determinar la relación entre la remuneración y la motivación del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

Esta investigación es de tipo descriptiva y básica.

Los investigadores Hernández & Mendoza (2018), definen al tipo de investigación descriptiva como las investigaciones que se encargan de realizar una evaluación minuciosa de la problemática a analizar, encontrando patrones, características y describiéndolas a través de un proceso estructurado.

Los investigadores Hernández & Mendoza (2018), definen al tipo de investigación correlacional como las investigaciones que se encargan de establecer el nivel de asociación existente entre las variables de la realidad problemática.

Esta investigación es descriptiva porque intenta comprender el estado de la productividad en la empresa y correlacional porque establece el nivel de asociación existente entre el clima organizacional y la satisfacción de laboral.

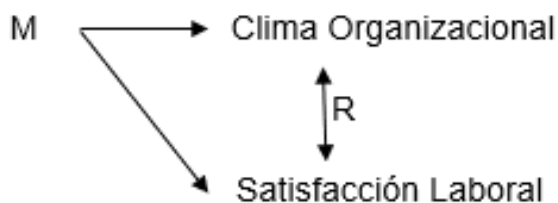
Asimismo, este estudio tiene un diseño no experimental y transversal.

Los investigadores Hernández & Mendoza (2018), consideran que el diseño de investigación no experimental como las investigaciones que se mantienen sin manipular el estado de la problemática. Es decir, procuran no intervenir en el desarrollo del fenómeno a estudiar.

Los investigadores Hernández & Mendoza (2018), consideran que las investigaciones transversales, son investigaciones que recogen información del fenómeno a estudiar en un único momento.

Esta investigación es no experimental porque no busca mejorar el nivel de productividad durante la investigación y transversal porque recabará una única vez la información a modo de diagnóstico de la productividad en la organización.

El esquema del diseño, fue el siguiente:



Donde:

M: Muestra

2.2. Población y muestra.

Los investigadores Hernández et. al (2018), sostuvieron a los casos de estudio como la suma de todos los sujetos u objetos que tienen las características que se desean estudiar. Son ejemplos de las características universales que conceptúan a una población: sexo, situación económica, ubicación física, ingresos, formación universitaria, etc.

La población fueron los enfermeros SERUMS de sexo masculino y femenino. No se considera muestra, se trabajará con toda la población que es de 50 Serums.

Los investigadores Hernández & Mendoza (2018), definen a la muestra como un subconjunto de los sujetos u objetos que tienen las características que se desean estudiar.

Se considera que la población y la muestra son equivalentes, se trabajará con toda la población de 50 Serums. Debe decir que se considera el total de población como muestra censal, por ser pequeña: En vista de que la población es pequeña se tomará toda para el estudio y esta se denomina muestreo censal, López (1998), opina que “la muestra censal es aquella porción que representa toda la población.

2.3. Variables, Operacionalización.

Tabla 1

Operacionalización de la Clima Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Min	Max	Rango X < 11	11 ≤ X < 17	X ≥ 17			
Clima organizacional	El clima organizacional sirve de gozne clave entre los directivos organizacionales y la institución misma. Es relevante para conocer las percepciones o emociones individuales respecto a una organización (Amin, et. al., 2016). Para Chiavenato (2014), el clima organizacional es el conjunto de propiedades medibles del ambiente de trabajo percibidas, directa o indirectamente, por los individuos que viven y trabajan en este ambiente y que influyen en la motivación y el comportamiento de estas personas.	La variable clima organizacional se medirá en función a 3 dimensiones, las cuales a su vez tendrán determinados indicadores. La dimensión motivación se evaluará en función a 3 indicadores. La dimensión comunicación, se evaluará en función a 2 indicadores. Y, la dimensión interacción, se evaluará en función a 2 indicadores.	Motivación	Recompensas	C1	5	25	Malo	Regular	Bueno			
				Confort	C2								
				Salario	C3								
						Dimensión	Indicador	N°	Min	Max	Rango X < 11	11 ≤ X < 17	X ≥ 17
						Comunicación	Información	C6	5	25	Malo	Regular	Bueno
							Libertad de expresión	C7					
					C8								
			Dimensión	Indicador	N°	Min	Max	Rango X < 11	11 ≤ X < 17	X ≥ 17			
			Interacción	Cooperación	C9	5	25	Malo	Regular	Bueno			
					C10								
				Relación	C11								
					C12								
					C13								
					C14								
					C15								

Nota: Realizado por el autor en base a Amin, et. al. (2016) y Chiavenato (2014).

Tabla 2

Operacionalización de la Satisfacción laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	N°	Min	Max	Rango X < 11	11 ≤ X < 17	X ≥ 17
Satisfacción laboral	Setó (2014) manifiesta que la satisfacción laboral es el grado de	La variable desempeño laboral se medirá en función	Compromiso	Aportes	D1	5	25	Malo	Regular	Bueno
					D2					
				Interés	D3					

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	N°	Min	Max	Rango				
								X < 11	11 ≤ X < 17	X ≥ 17		
conformidad del laborante con respecto a su entorno y las condiciones de trabajo. Así, un individuo encuentra satisfacción con su trabajo al contrastar los resultados obtenidos por su desempeño en relación con la satisfacción de sus necesidades básicas y con las expectativas de desarrollo profesional y personal que tiene.		a 3 dimensiones las cuales a su vez tendrán determinados indicadores. La dimensión compromiso, se evaluará en función a 3 indicadores. La dimensión calidad del trabajo, se evaluará en función a 4 indicadores. Y, la función remuneración se evaluará en función a 2 indicadores.	Dimensión	Estrategias y practicas	D4							
			Dimensión	Indicador	N°	Min	Max	Rango	X < 11	11 ≤ X < 17	X ≥ 17	
			Calidad del trabajo	Eficiencia	D6							
				Cumplimiento Equipos	D7							
				Limpieza e higiene	D8	5	25	Malo	Regular	Bueno		
					D9							
			Dimensión	Indicador	N°	Min	Max	Rango	X < 11	11 ≤ X < 17	X ≥ 17	
			Remuneración	Salario	D10							
					D11							
					D12							
Cumplimiento de pago	D13	5		25	Malo	Regular	Bueno					
		D14										
		D15										

Nota: Realizado por el autor en base a Setó (2014).

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

Técnicas

Hernández et. al (2018), determine a la técnica como la estructura para el acopio de información clave. La encuesta es la técnica que una serie de interrogantes con orientación a recolectar información.

La técnica utilizada es una encuesta, en la que los datos se recogen formulando preguntas a los individuos de la muestra (Hernández & Mendoza, 2018).

Instrumentos

Hernández & Mendoza (2018), determina que los instrumentos para la recolección de información son herramientas que permiten una efectiva percepción del entorno para cumplir con el propósito investigativo. Especialmente el cuestionario que es un instrumento cuantitativo, objetivo y masificable que permite un análisis matemático del problema.

Validez y Confiabilidad

Villasís, et. al. (2018), piensan que la validez debería ser un objetivo de cada instrumento de acopio de datos, debido a que se necesita entender que las herramientas valgan para consumir el propósito de la averiguación.

La validez del instrumento en esta tesis se determinó mediante el juicio de expertos, quienes aprobaron los ítems diseñados.

Tabla 3

Validez de expertos

Expertos	Juicio
Lic. Pedro Antonio Pérez Arbolea	Listo para aplicar
Mg. Lic. – Mark y RR. HH Miguel Ángel Castro Castro	Listo para aplicar
Econ. Lic. - Metodólogo. Juan Ramón Seclen Quiroz	Listo para aplicar

Nota. Realizado por los expertos en el tema de estudio.

Se utilizó el análisis estadístico alfa de Cronbach para determinar la fiabilidad, y el resultado fue superior a 0,75.

Tabla 4

Estadísticos de fiabilidad del instrumento de recolección

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,823	65

Fuente. Realizado por el autor. SPSS (v.25)

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

La forma de análisis de datos, fue a través de la recolección de los datos con el instrumento validado.

Se utilizó la herramienta estadística SPSS, versión 22, para analizar los datos:

- Análisis descriptivo: Frecuencias y porcentajes de las variables. Los resultados se resumen en tablas de frecuencia y gráficos de barras
- Análisis inferencial: La prueba de correlación de Spearman se utiliza para determinar el grado de asociación entre las variables de la investigación.

La regla de decisión para contrastar las hipótesis es: Si, $p > 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis Nula (H_0) Si, $p < 0.05$, entonces se rechaza la Hipótesis Nula (H_0).

2.6. Aspectos éticos

Los investigadores Alvarez (2018), establecieron ciertos aspectos éticos de cumplimiento recomendado, esta investigación utilizó los 2 siguientes:

Confidencialidad: El aspecto ético de confidencialidad incentiva al investigador a mantener en secreto la identidad y datos personales de los miembros que participaron de la investigación.

Consentimiento informado: El aspecto ético de consentimiento informado incentiva a que el investigador obtenga la contribución, apoyo, participación de su muestra a través de un consentimiento que se encuentre previamente enterado del propósito de la investigación para determinar su participación.

Libre participación: El aspecto ético de libre participación incentiva a que el investigador no promueva una participación forzada por parte de su muestra, sino que esta sea de carácter libre y que los participantes no se sientan obligados en ninguna medida

2.7. Criterios de Rigor científico.

Los investigadores Alvarez (2018), establecieron ciertos criterios de rigor científico, esta investigación utilizó los 4 siguientes:

Valor de verdad: Se respetará la verdad, a través de la no manipulación de los datos observados y recabados en el proceso de la investigación, manteniendo neutralidad en la investigación.

Aplicabilidad: Esta investigación tiene el propósito de generar un aporte al clima organizacional de la Red de Salud Ventanilla – Callao.

Consistencia: Se obtendrá consistencia con la aplicación de instrumentos confiables y el uso de los datos sin manipulación.

Neutralidad: El investigador mantendrá de lado sus posturas hacia la organización y valorará únicamente la información obtenida sin permitir que sus prejuicios afecten el resultado de la investigación.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados

3.1.1. Estadística Descriptiva

Tabla 5

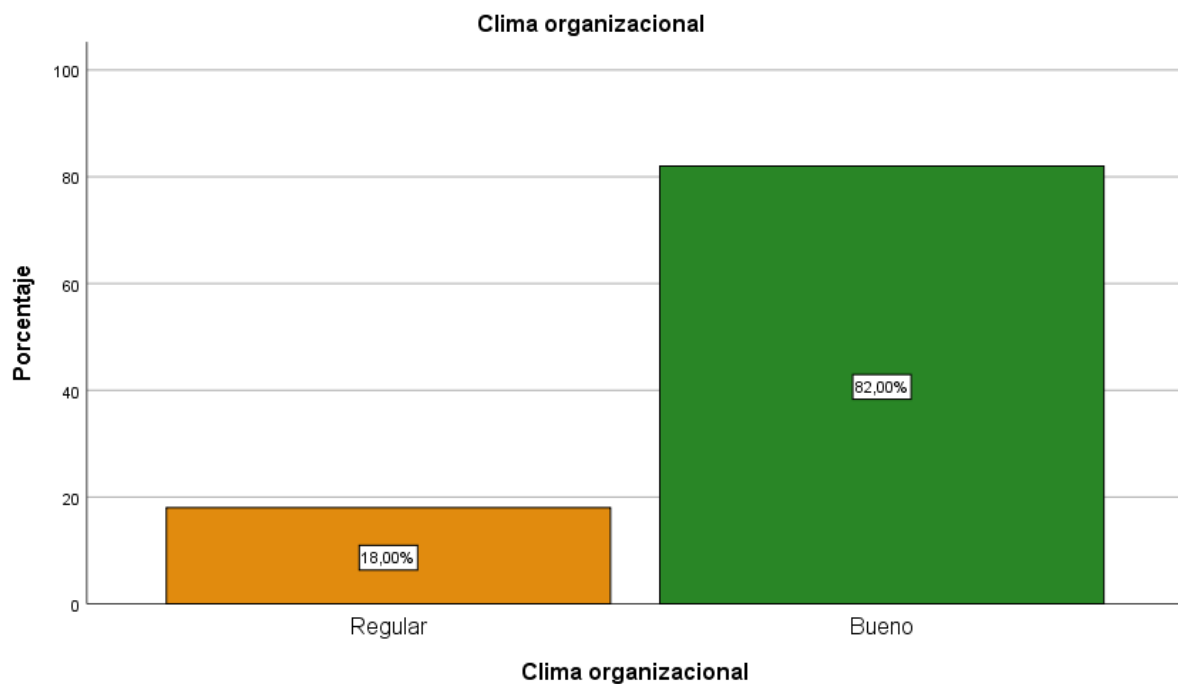
Estadísticos de frecuencia de la variable clima organizacional

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	9	18.0	18.0	18.0
Bueno	41	82.0	82.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Figura 1

Estadísticos porcentuales de la variable clima organizacional



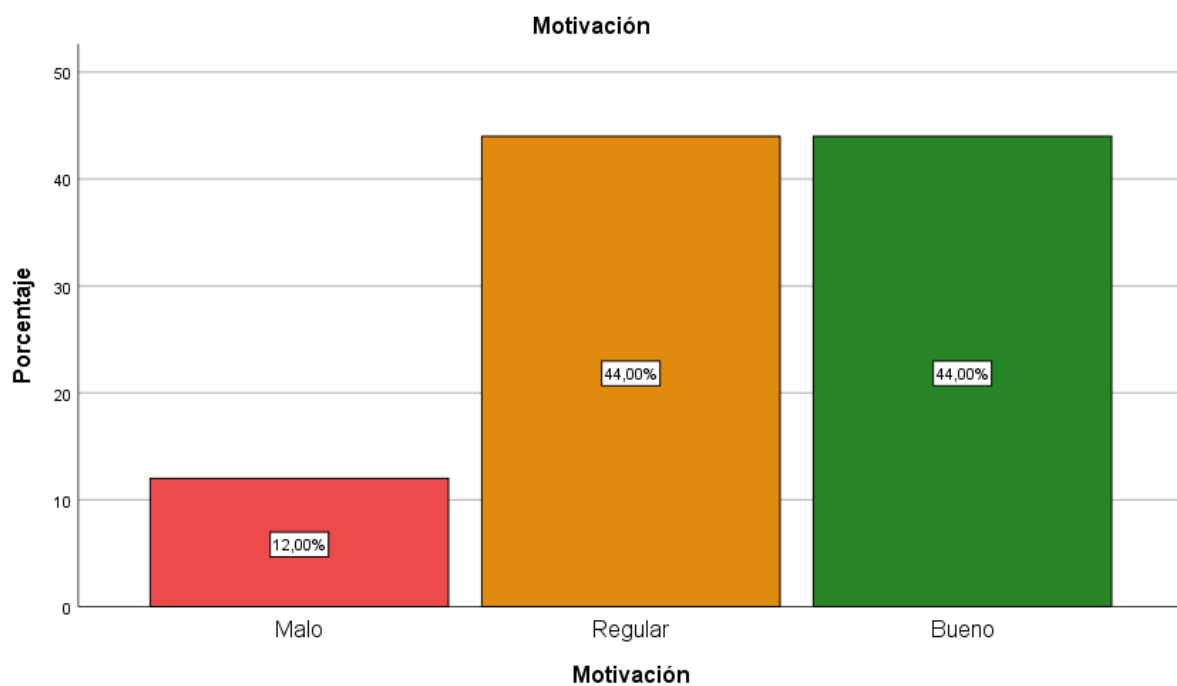
Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Se puede observar de esta encuesta que los enfermeros de la Red de Salud Ventanilla - Callao, el 82.0% considera que el grado de la variable Clima Organizacional es Bueno, mientras que el 18.0% considera que es medio.

Tabla 6*Estadísticos de frecuencia de la dimensión Motivación*

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	6	12.0	12.0	12.0
Regular	22	44.0	44.0	56.0
Bueno	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Figura 2*Estadísticos porcentuales de la dimensión Motivación*

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Se puede observar de esta encuesta que los enfermeros de la Red de Salud Ventanilla - Callao, el 44.0% considera que el grado de la dimensión motivación es Bueno, mientras que el 44.0% considera que el grado de la dimensión motivación es regular, y finalmente el 12.0% considera el grado de la dimensión motivación es Malo.

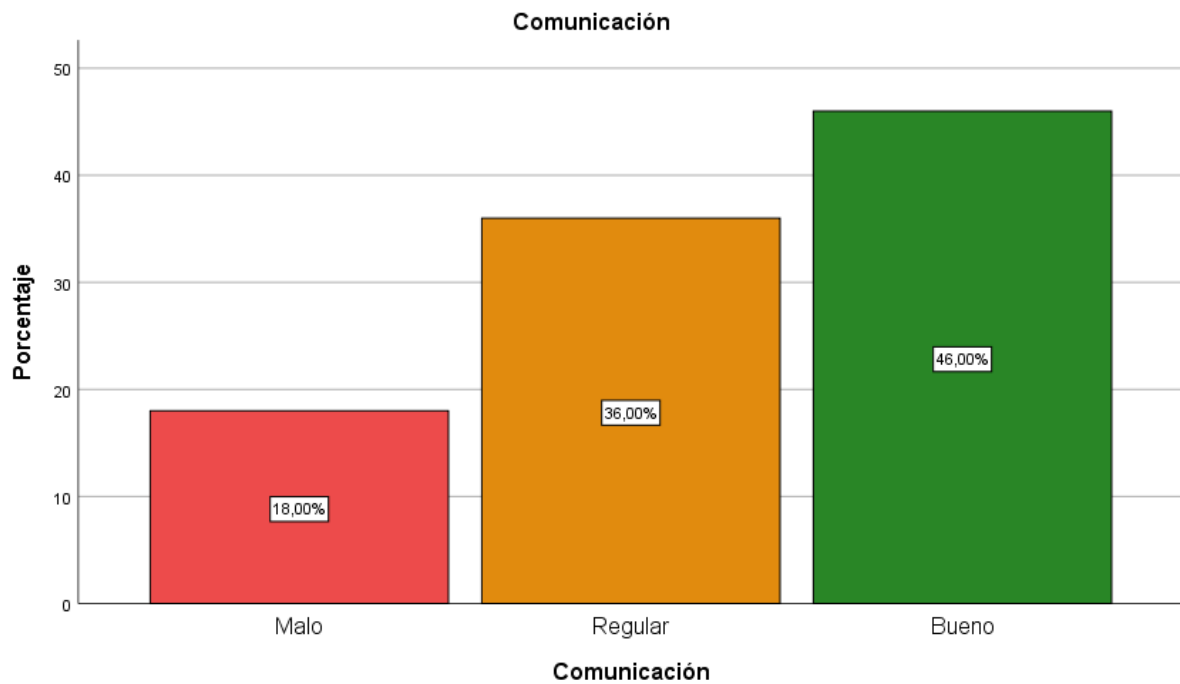
Tabla 7*Estadísticos de frecuencia de la dimensión Comunicación*

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	9	18.0	18.0	18.0
Regular	18	36.0	36.0	54.0
Bueno	23	46.0	46.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Figura 3

Estadísticos porcentuales de la dimensión Comunicación



Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Se puede observar de esta encuesta que los enfermeros de la Red de Salud Ventanilla - Callao, el 46.0% considera que el grado de la dimensión comunicación del Clima Organizacional es Bueno, mientras que el 36.0% considera que el grado de la dimensión comunicación del Clima Organizacional es Regular, y finalmente el 18.0% considera que el grado de la dimensión comunicación del Clima Organizacional es Malo.

Tabla 8

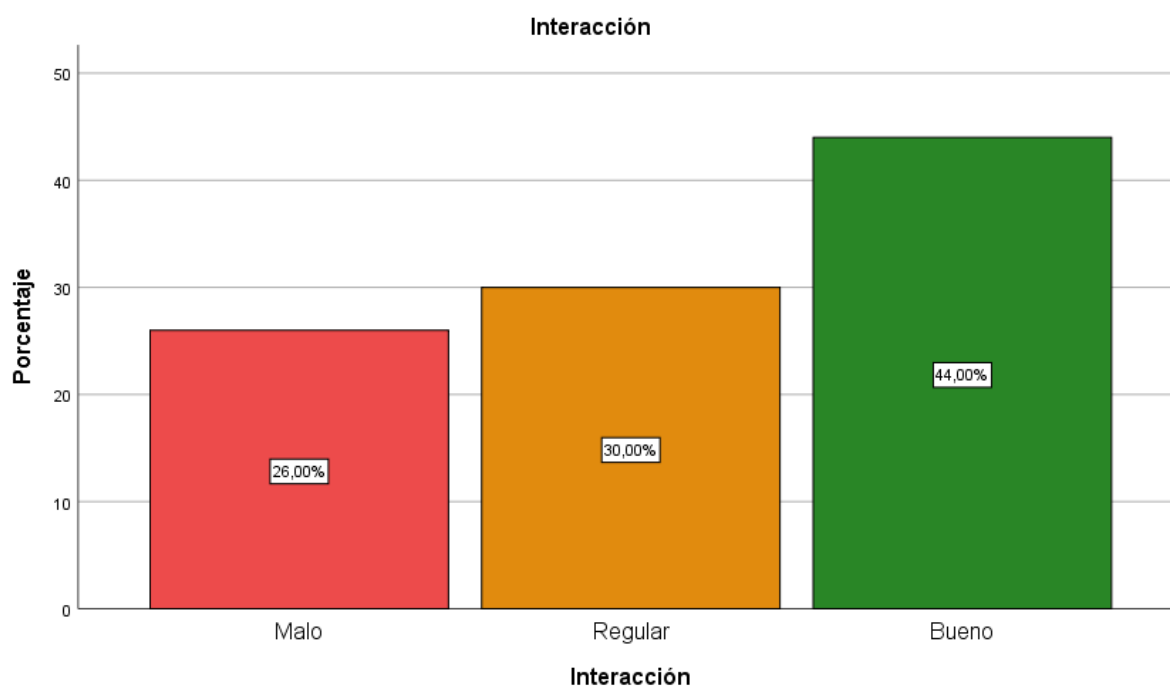
Estadísticos de frecuencia de la dimensión Interacción

Valor	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	13	26.0	26.0	26.0
Regular	15	30.0	30.0	56.0
Bueno	22	44.0	44.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Figura 4

Estadísticos porcentuales de la dimensión Interacción



Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Se puede observar de esta encuesta que los enfermeros de la Red de Salud Ventanilla - Callao, el 44.0% considera que el grado de la dimensión Interacción del Clima Organizacional es Bueno, mientras que el 30.0% considera que el grado de la dimensión Interacción del Clima Organizacional es Regular, y finalmente el 26.0% considera que el grado de la dimensión Interacción del Clima Organizacional es Malo.

Tabla 9

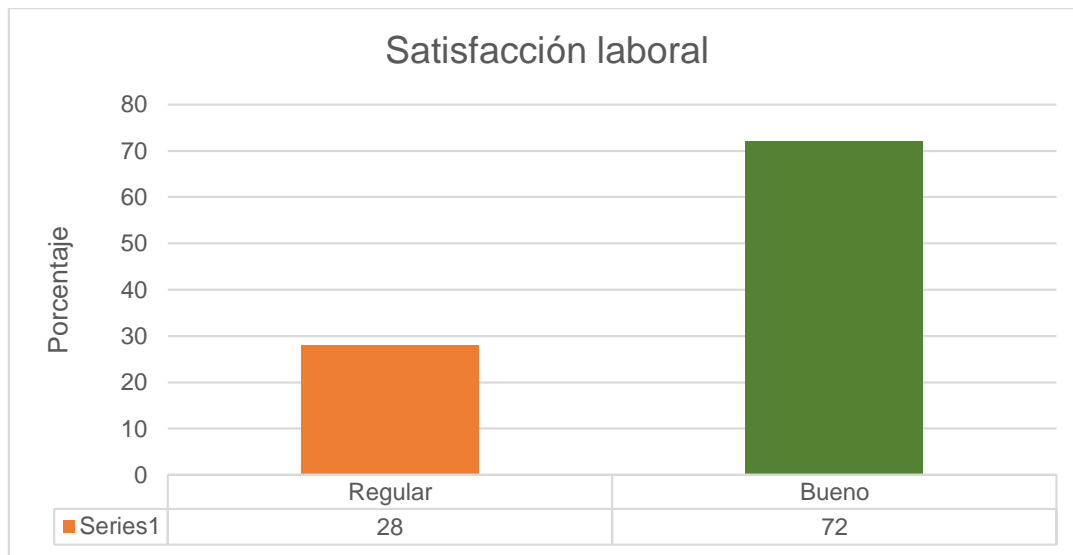
Estadísticos de frecuencia de la variable Satisfacción laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Regular	14	28.0	28.0	28.0
Bueno	36	72.0	72.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Figura 5

Estadísticos porcentuales de la variable Satisfacción laboral



Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Se puede observar de esta encuesta que los enfermeros de la Red de Salud Ventanilla - Callao, el 72.0% considera que el grado de Satisfacción Laboral es Buena, y finalmente el 28.0% considera que el grado de Satisfacción Laboral es Regular.

Tabla 10

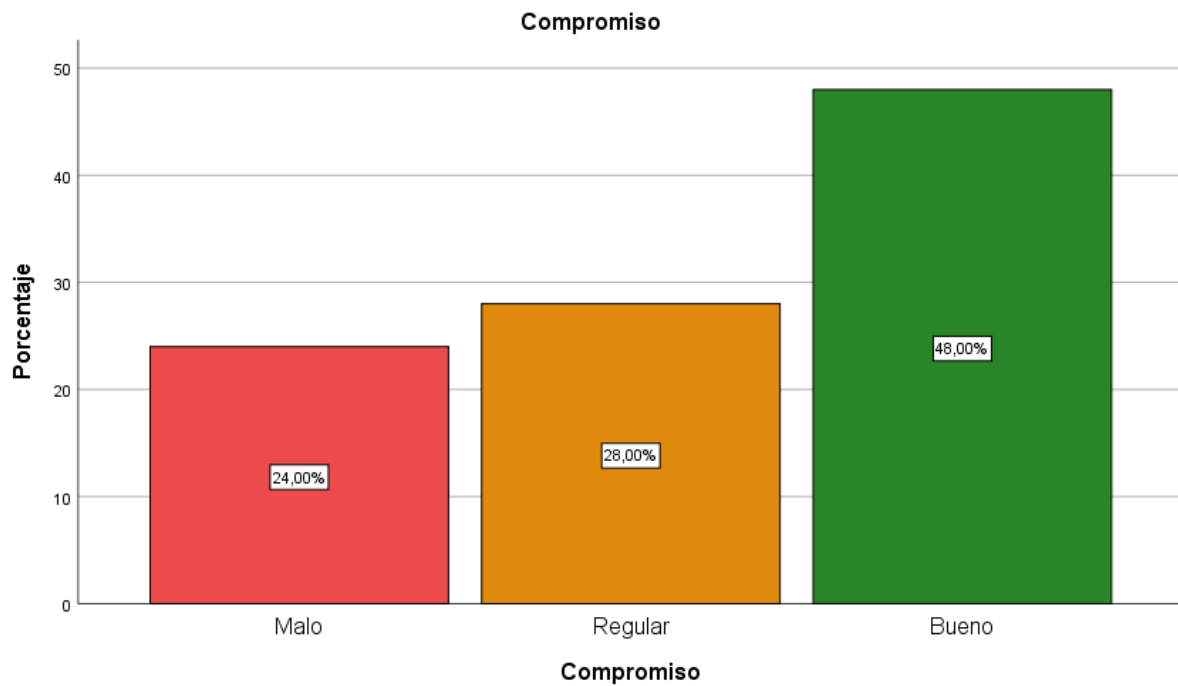
Estadísticos de frecuencia de la dimensión Compromiso

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	24.0	24.0	24.0
Regular	14	28.0	28.0	52.0
Bueno	24	48.0	48.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Figura 6

Estadísticos porcentuales de la dimensión Compromiso



Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Se puede observar de esta encuesta que los enfermeros de la Red de Salud Ventanilla - Callao, el 48.0% considera que el grado de la dimensión Compromiso de la Satisfacción Laboral es Bueno, mientras que el 26.0% considera que el grado de la dimensión Compromiso de la Satisfacción Laboral es Regular, y finalmente el 14.0% considera que el grado de la dimensión Compromiso de la Satisfacción Laboral es Malo.

Tabla 11

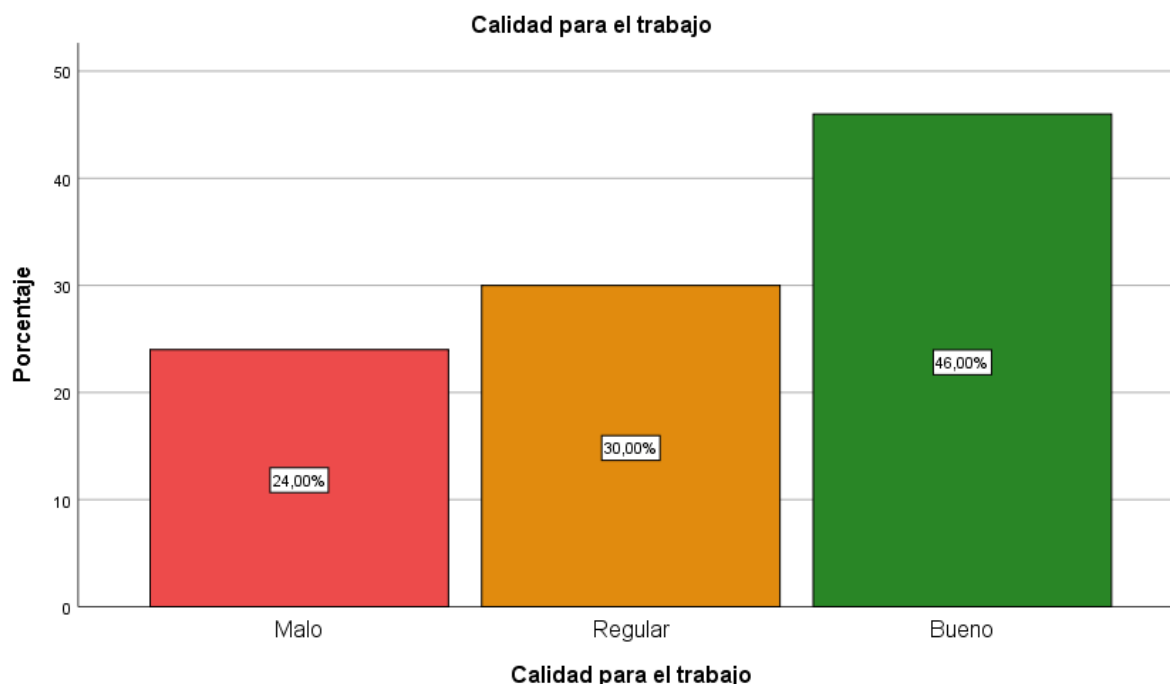
Estadísticos de frecuencia de la dimensión Calidad para el trabajo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	12	24.0	24.0	24.0
Regular	15	30.0	30.0	54.0
Bueno	23	46.0	46.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Figura 7

Estadísticos porcentuales de la dimensión Calidad para el trabajo



Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Se puede observar de esta encuesta que los enfermeros de la Red de Salud Ventanilla - Callao, el 46.0% considera que el grado de la dimensión Calidad para el trabajo de la Satisfacción Laboral es Bueno, mientras que el 30.0% considera que el grado de la dimensión Calidad para el trabajo de la Satisfacción Laboral es Regular, y finalmente el 32.0% considera que el grado de la dimensión Calidad para el trabajo de la Satisfacción Laboral es Malo.

Tabla 12

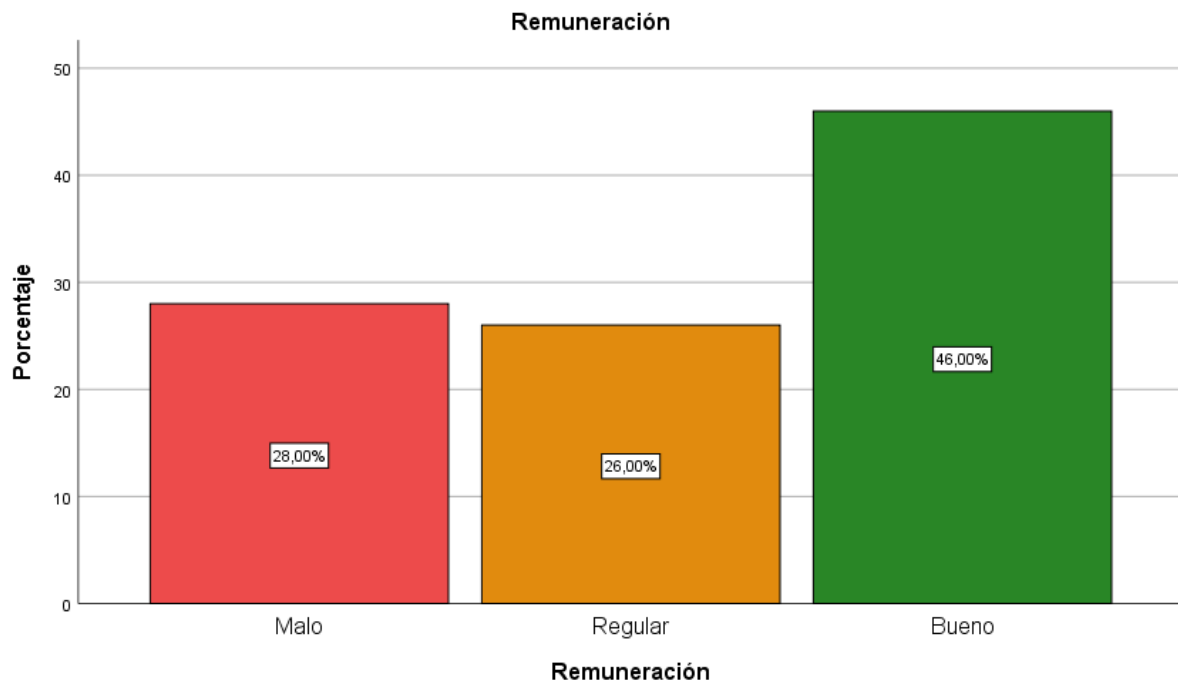
Estadísticos de frecuencia de la dimensión Remuneración

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	14	28.0	28.0	28.0
Regular	13	26.0	26.0	54.0
Bueno	23	46.0	46.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Figura 8

Estadísticos porcentuales de la dimensión Remuneración



Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Se puede observar de esta encuesta que los enfermeros de la Red de Salud Ventanilla - Callao, el 46.0% considera que el grado de la dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral es Bueno, mientras que el 26.0% considera que el grado de la dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral es Regular, y finalmente el 28.0% considera que el grado de la dimensión Remuneración de la Satisfacción Laboral es Malo.

Tabla 13

*Tabla de contingencia entre Clima Organizacional * Satisfacción Laboral*

		Satisfacción laboral		Total	
		Regular	Bueno		
Clima organizacional	Regular	Recuento	6	3	9
		% dentro de Clima organizacional	66.7%	33.3%	100.0%
		% dentro de Satisfacción laboral	42.9%	8.3%	18.0%
		% del total	12.0%	6.0%	18.0%
	Bueno	Recuento	8	33	41
		% dentro de Clima organizacional	19.5%	80.5%	100.0%

		Satisfacción laboral		Total
		Regular	Bueno	
Total	% dentro de Satisfacción laboral	57.1%	91.7%	82.0%
	% del total	16.0%	66.0%	82.0%
	Recuento	14	36	50
	% dentro de Clima organizacional	28.0%	72.0%	100.0%
	% dentro de Satisfacción laboral	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	28.0%	72.0%	100.0%

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

3.1.2. Estadística inferencial

Tabla 14

Prueba de Normalidad Shapiro-Wilk

	Estadístico	gl	Sig.
D1V1	0.930	50	0.005
D2V1	0.925	50	0.004
D3V1	0.922	50	0.003
D1V2	0.887	50	0.000
D2V2	0.904	50	0.001
D3V2	0.906	50	0.001
Clima_Organizacional	0.873	50	0.000
Satisfacción_laboral	0.871	50	0.000

Fuente: Realizado por el autor. SPSS (v.25)

Según los datos observados en la tabla 14, en relación a la prueba de normalidad llevada a cabo a través del estadístico de Shapiro-Wilk, la cual es un tipo de prueba estadística no paramétrica. Esto quiere decir que si Sig. (p-valor) es mayor 0.05 se acepta la H0 (hipótesis nula), por lo tanto, hay distribución normal; pero si Sig. (p-valor) es menor a 0.05 se rechaza la H0 (hipótesis nula), por tanto, habría una distribución no paramétrica. La hipótesis nula (H0), hace referencia a un tipo de distribución normal, en comparación con la alternativa (Ha).

Contrastación de Hipótesis General (HG):

HG(a): Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero SERUMS, de la red de salud Ventanilla – Callao.

HG(n): No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero SERUMS, de la red de salud Ventanilla – Callao.

Los criterios de aceptabilidad usados para los resultados ligados a las hipótesis fueron: Si p (Sig Bilateral) $< 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis alterna o del investigador $HG_{(a)}$; y, si p (Sig Bilateral) $> 0.05 \rightarrow$ Se acepta la hipótesis Nula $HG_{(0)}$.

Tabla 15

Comprobación de HG

		V2: Satisfacción_laboral
V1: Clima_Org	ρ (rho)	,877**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. En función al resultado obtenido luego de realizar la prueba correlacional de Spearman el p (Sig Bilateral) es de "0,00", por tanto, se acepta la hipótesis del investigador $HG_{(a)}$: Existe correlación significativa entre la V1 y V2. Asimismo, el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman fue 0,877; este valor es "positivo" y se encuentra ubicado en el intervalo $0,8 \leq r < 1$, lo que develó que el nivel de la correlación, entre las variables es de intensidad "muy alta".

Contrastación de Hipótesis Específicas (HE):

HE1(a): Existe relación significativa entre el clima Organizacional y el compromiso del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao

HE1(n): No existe relación significativa entre el clima Organizacional y el compromiso del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao

Tabla 16

Comprobación de HE1

		Compromiso
V1_Clima_Org	ρ (rho)	,840**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. En función al resultado obtenido luego de realizar la prueba correlacional de Spearman el p (Sig Bilateral) es de "0,00", por tanto, se acepta la hipótesis del investigador $HE1_{(a)}$: Existe correlación significativa entre la V1 y la dimensión 1 de la V2. Asimismo, el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman fue 0,840; este valor es "positivo" y se encuentra ubicado en el intervalo $0,8 \leq r < 1$, lo que develó que el nivel de la correlación, entre las variables es de intensidad "muy alta".

HE2(a): Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la calidad de trabajo del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao

HE2(n): Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la calidad de trabajo del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao

Tabla 17*Comprobación de HE2*

		Calidad del trabajo
V1_Clima_Org	ρ (rho)	,854**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. En función al resultado obtenido luego de realizar la prueba correlacional de Spearman el p (Sig Bilateral) es de “0,00”, por tanto, se acepta la hipótesis del investigador HE2(a): Existe correlación significativa entre la V1 y la dimensión 2 de la V2. Asimismo, el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman fue 0,854; este valor es “positivo” y se encuentra ubicado en el intervalo $0,8 \leq r < 1$, lo que develó que el nivel de la correlación, entre las variables es de intensidad “muy alta”.

HE3(a): Existe relación significativa entre la remuneración y la motivación del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.

HE3(n): No existe relación significativa entre la remuneración y la motivación del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.

		Motivación
Remuneración	ρ (rho)	,828**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	50

Nota. En función al resultado obtenido luego de realizar la prueba correlacional de Spearman el p (Sig Bilateral) es de “0,00”, por tanto, se acepta la hipótesis del investigador HE3(a): Existe correlación significativa entre la dimensión 3 de la V2 y la dimensión 1 de la V1. Asimismo, el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman fue 0,854; este valor es “positivo” y se encuentra ubicado en el intervalo $0,8 \leq r < 1$, lo que develó que el nivel de la correlación, entre las variables es de intensidad “muy alta”.

En todos los casos, todas las hipótesis específicas los resultados obtenidos en el reporte del SPSS v.25, permitieron observar que la significación asintótica siempre fue de 0.000, valor que es menor a 0.05 y por lo tanto se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna que afirma que existe una relación significativa, directa y positiva entre las diferentes dimensiones del Clima Organizacional y el Satisfacción Laboral.

3.2. Discusión de resultados

En torno al objetivo general. Los resultados determinaron que existe correlación significativa y directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero SERUMS, de la red de salud Ventanilla – Callao al evidenciarse un rho de Spearman de 0,877 positivo. Este resultado es similar a lo observado por Oliva y Molina (2016), quien determinó que sus variables tienen un nivel de asociación

significativo y positivo con un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0.812. Estos resultados también coincidieron con los de Ledesma (2017), quien determinó que la correlación arroja un Rho de 0.751 positivo. Sin embargo, los hallazgos de esta tesis discrepan con los resultados de Berberoglu (2018), quien en su estudio reveló que existía una asociación directa y lineal entre el clima en la organización, el compromiso y el desempeño organizacional percibido, en vista que 02 las dimensiones de la variable clima organizacional difieren con las utilizadas por el investigador en esta tesis (Calidad para el trabajo y Remuneración.).

En torno al objetivo específico 1 de investigación. Los resultados develaron que existe relación entre el clima Organizacional y el compromiso del enfermero serums y que la fuerza de esa correlación es de 0,840 y positiva o directa. Tales resultados concuerdan con los estudios de Kalhor, et. al. (2018), quien al investigar la relación del clima en la organización con el desempeño laboral tuvo una rho de Spearman de 0.824, resultados muy parecidos a los de esta tesis.

En torno al objetivo específico 2 de investigación. El estudio develó que existe correlación significativa y directa entre el Clima Organizacional y la calidad de trabajo del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao al evidenciarse un rho de Spearman de 0,854 y positivo. Esto sería similar a lo observado por Solano (2017) cuya investigación develó una correlación moderada de 0,675 y positiva. Los resultados de Solano, finalmente demostrarían que existe un clima organizativo insuficiente y de ocupaciones mal implementadas, que tienen un efecto directo en el manejo de los ayudantes de la organización.

En torno al objetivo específico 3. La relación existente entre el Clima Organizacional y el Satisfacción Laboral en los funcionarios de la Red de Salud Ventanilla - Callao presentan una significación asintótica es menor a 0.000, al ser este resultado menor a 0.05 y, una fuerza correlacional muy fuerte y positiva de 0,828. Este resultado sería muy similar al obtenido por Ninahuanca (2017), quien determino en su investigación que existe interacción entre el clima en la organización y el funcionamiento gremial de los expertos de enfermería de hospitalización, teniendo un coeficiente de correlación cercano a la unidad, es decir, hay un vínculo de asociación fuerte y directo (coeficiente r de 0,781 y p valor de 0,00).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En correspondencia con el objetivo general, se hallaron los siguientes resultados: el coeficiente ρ (rho) de Spearman fue 0,877; este valor es “positivo” y se encuentra ubicado en el intervalo $0,8 \leq r < 1$, lo que develó que el nivel de la correlación, entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, es de intensidad “muy alta”. En esta investigación se determinó que, la variable “clima organizacional” se relaciona de manera significativa y directa (positivamente) con la variable “satisfacción laboral”, cumpliéndose con el objetivo general y dando respuesta a la pregunta de investigación general.

En relación con el objetivo específico 1, se hallaron los siguientes resultados: el coeficiente ρ (rho) de Spearman fue 0,840; este valor es “positivo” y se encuentra ubicado en el intervalo $0,8 \leq r < 1$, lo que develó que el nivel de la correlación, entre la V1 y la dimensión 1 de la V2, es de intensidad “muy alta”. En esta investigación se determinó que la V1 se relaciona de manera significativa y directa (positivamente) con la dimensión 1 de la V2, logrando el objetivo específico 1 y dando respuesta a la pregunta de investigación específica 1.

En relación con el objetivo específico 2, se hallaron los siguientes resultados: el coeficiente ρ (rho) de Spearman fue 0,854; este valor es “positivo” y se encuentra ubicado en el intervalo $0,8 \leq r < 1$, lo que develó que el nivel de la correlación, entre la V1 y la dimensión 2 de la V2, es de intensidad “muy alta”. En esta investigación se determinó que la V1 se relaciona de manera significativa y directa (positivamente) con la dimensión 2 de la V2, logrando el objetivo específico 2 y dando respuesta a la pregunta de investigación específica 2.

En relación con el objetivo específico 3, se hallaron los siguientes resultados: el coeficiente de correlación ρ (rho) de Spearman fue 0,854; este valor es “positivo” y se encuentra ubicado en el intervalo $0,8 \leq r < 1$, lo que develó que el nivel de la correlación, entre las dimensiones es de intensidad “muy alta”. En esta investigación se determinó que, entre la dimensión 3 de la V2 se relaciona de manera significativa y directa (positivamente) con la dimensión 1 de la V1, logrando el objetivo específico 3 y dando respuesta a la pregunta de investigación específica 3.

4.2. Recomendaciones

Primero, se recomienda que la Red de Salud Ventanilla - Callao procure mejorar sus resultados, que sin ser deficientes son solamente regulares, enfocándose principalmente en los puntos más débiles como son las finanzas y la gestión de Pertenencia. Para esto podrían buscar asesoría, principalmente del Ministerio de Economía y Finanzas para realizar una mejor gestión de finanzas, en relación a la gestión de Pertenencia el uso de TICs o tecnologías en general permitirá brindar mejores servicios, en época de pandemia.

Segundo, se recomienda trabajar intensivamente en un plan de capacitaciones, talleres y charlas motivacionales para obtener una mejoría significativa en el Satisfacción Laboral de los funcionarios de la Red de Salud Ventanilla - Callao ya que en la actualidad es deficiente con un resultado general de 54.3%. Aquí todos los puntos son deficientes, pero se deberá priorizar el compromiso con la institución tiene un resultado resumido de 44.7% y el finalmente el Bienestar en el trabajo que tiene un resultado resumido de 52.5%.

Tercero, se recomienda aprovechar la correlación entre el Clima Organizacional y el Satisfacción Laboral, para implementar estrategias que mejoren a una de las variables, según consideración del gerente municipal y que permita mejorar indirectamente en la otra, para desarrollar una estrategia de comunicación, los empleadores deben comenzar por vincular la comunicación con el plan estratégico, incluida la misión, la visión y los valores de la organización; sus metas y objetivos estratégicos, con la vocación de servicio de los Serums. Se recomienda las estrategias de comunicación efectivas para generar lealtad y confianza y, mantener la coherencia entre eficiencia, cumplimiento y desempeño.

Cuarto, se recomienda a la empresa considerar los siguientes puntos clave para mejorar la motivación en la organización: (1) la motivación es generalmente lo que energiza, mantiene y controla el comportamiento; (2) el papel de la motivación en el lugar de trabajo es sencillo en teoría, pero es difícil de medir y, (3) el salario suele ser una motivación suficiente para mantener a los empleados trabajando para una organización, pero no siempre es suficiente para impulsarlos a desarrollar todo su potencial.

REFERENCIAS

- Al-Qahtani, A., Stirling, B., & Forgrave, D. (2020). The impact of job satisfaction on nurses' work lives: A literature review. *Qscience Connect*, 1. doi:<http://doi.org/10.5339/>
- Alvarez, P. (2018). *Ética e Investigación*. Universidad de Santiago de Cali.
- Alvaro, E. (2019). *Clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral del personal de enfermería en el área de pediatría Hospital III Yanahuara Essalud – Arequipa - 2018*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/11530>
- Amin, et. al. (2016). Rol del Clima Organizacional en el Compromiso Organizacional: El Caso de los Hospitales Escuela. *Osong Public Health and Research Perspectives*, 7(2), 96-100. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210909915300850>
- Ayalew, et. al. (2019). Understanding job satisfaction and motivation among nurses in public health facilities of Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Nursing*, 18(46). Obtenido de <https://bmcnurs.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12912-019-0373-8>
- Bakker, A., & Albrecht, S. (2018). Work engagement: current trends. *Career Development International*, 23(1). Obtenido de <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CDI-11-2017-0207/full/html>
- Balbuena, F. (29 de 06 de 2020). *Teoría de McClelland*. Obtenido de Clúster Mexicano de Comercio A.C. web site: <https://www.cmdc.com.mx/post/teor%C3%ADa-de-mcclelland#:~:text=La%20teor%C3%ADa%20de%20McClelland%20se,de%20tus%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo.>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence

from public hospitals. *BMC Health Serv Res.*, 18, 399.
doi:<https://dx.doi.org/10.1186%2Fs12913-018-3149-z>

Broncano, R., & Muñoz, B. (2017). *Clima Laboral de los colaboradores del fundo Miguel Teo León Inurritegui -Irrigación Santa Rosa – Sayán, 2017*. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sanchez Carrión. Obtenido de http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/136/TFCS_BRONCANO.pdf?sequence=7&isAllowed=y

Cartagena, Y., & Peña, J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de central de esterilización del hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins – ESSALUD. Lima. 2018*. Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4138>

Castillo, E. (2020). *Relaciones Interpersonales y Satisfacción laboral en Personal de Enfermería del Área de Centro Quirúrgico de un Hospital público de Lima, 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51527>

Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(2), 1-13. Obtenido de <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubsalpub/csp-2019/csp192d.pdf>

Chamolí, H. (2019). *Satisfacción laboral y su influencia en el nivel de desempeño del personal serums de la red funcional Ambo – 2015*. Universidad Naxional Hermilio Valdizán.

Cueva, R., & Ponce, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de enfermería de centro quirúrgico del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2018*. Universidad Nacional del Callao. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3581>

Damianus, et. al. (2021). Organizational climate and work engagement of employees of divine word colleges in Ilocos Region Philippines. *Hal Open Science*, 10(1). Obtenido de <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-03139442/document>

- De la Cruz, L., & Ramirez, E. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Revista Agora*, 8(2). doi:<https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>
- Delgado, I. (20 de 01 de 2021). *Comunicación*. Obtenido de Web site: <https://www.significados.com/comunicacion/>
- Don, et. al. (2021). Challenges for using organizational climate tools for measuring teacher job satisfaction. *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*, 10(2), 465~475. doi:10.11591/ijere.v10i2.20703
- Entoh, H., & Abdullah, K. (2019). The Influence of School Organizational Climate on Metacognition Awareness among Primary School Teachers in the North Island Zone of Sabah. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities*, 4(1), 60-73. Obtenido de <http://mymedr.afpm.org.my/publications/80906>
- Escobar, B., & Jara, P. (2019). Filosofía de Patricia Benner, aplicación en la formación de enfermería: propuestas de estrategias de aprendizaje. *Educación*, 28(54). doi:[dx.doi.org/10.18800/educacion.201901.009](https://doi.org/10.18800/educacion.201901.009)
- Fernandez, D. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192. doi:<http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (M. G. Mares, Ed.) Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Kalhor, et. al. (2018). Role of Organizational Climate in Job Involvement: A Way to Develop the Organizational Commitment of Nursing Staff. *Journal of Evidence Bases Integrative Medicine*, 23. doi:<https://doi.org/10.1177%2F2515690X18790726>
- Ledesma, N. (2017). Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista. *Revista Médica Basadrina*, 2, 11-19.

- Mayanga, M. (2020). *Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros serumistas, Chiclayo 2019*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2766/1/TL_MayangaFernandezMerilin.pdf
- MINSA. (2018). *Plan de acción de mejora de cultura y clima organizacional del instituto nacional de salud mental Honorio Delgado Hideyo Noguchi*. MINSA. Obtenido de <https://www.insm.gob.pe/transparencia/archivos/datgen/dirfun/2018/RD%20036-2018%20DG.pdf>
- Mousazadeh, et. al. . (2019). Job Satisfaction Challenges Of Nurses In The Intensive Care Unit: A Qualitative Study. *Risk Management and Healthcare Policy*, 12, 233—242. doi:<https://doi.org/10.2147/RMHP.S218112>
- Navarro, V. (2017). *Diagnóstico de Clima Organizacional para trabajadores Contratados por Outsourcing*. Instituto Politécnico Nacional Unidad Profesional Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas. Obtenido de <https://docplayer.es/58294645-Instituto-politecnico-nacional-unidad-profesional-interdisciplinaria-de-ingenieria-y-ciencias-sociales-y-administrativas.html>
- Ninahuanca, A. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Plásticos CrismezS.R.L, San Juan de Lurigancho, 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6952>
- Oliva, M., & Molina, S. (2016). *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán*. Universidad de Concepción. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5608/560863109005/>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Primary Health Care*. OMS. Obtenido de <https://www.paho.org/en/topics/primary-health-care>
- Poh, Y., & Mahadevan, A. (2017). A study on the impact of organisational climate on employee performance in a Malaysian Consltancy. *International Journal of*

Accounting & Business Management, 5(1).

doi:24924/ijabm/2017.04/v5.iss1/1.13

- Saleh, M., Gouda, F., & El-Said, S. (2019). Relationship between Organizational Climate and Nurse Educators Organizational Commitment and Job Satisfaction at Faculty of Nursing Zagazig University. *Zagazig Nursing Journal*, 7(2), 1-16. Obtenido de https://znj.journals.ekb.eg/article_38613_ebc5f0fa7ea8b147ee30d6380792bb5f.pdf
- Sein, et. al. (2020). A contemporary understanding of organizational climate in healthcare setting: A concept analysis. *Henry Ford Health System*, 1(9), 1-10. doi:10.1111/nuf.12513
- Solano, S. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Gerencia Territorial Huallaga Central - Juanjui, año 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1725>
- Stoop, M. (2019). *The effect of employee satisfaction on employee engagement in Asia*. Tilburg University. Obtenido de [https://www.deepl.com/translator#en/es/Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20-%20tesis%2C%20art%C3%ADculo%0A%0AAbraham%20\(2012a\)%20defined%20job%20satisfaction%20as%20an%20antecedent%20to%20employee%20engagement.%20Kumar%20and%20Pansari%20\(2015\)%20define%20employ](https://www.deepl.com/translator#en/es/Satisfacci%C3%B3n%20laboral%20-%20tesis%2C%20art%C3%ADculo%0A%0AAbraham%20(2012a)%20defined%20job%20satisfaction%20as%20an%20antecedent%20to%20employee%20engagement.%20Kumar%20and%20Pansari%20(2015)%20define%20employ)
- Vera, J. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales de la salud del Hospital Militar Central, 2015*. Instituto Científico Tecnológico del Ejército. Obtenido de <http://repositorio.icte.ejercito.mil.pe/bitstream/123456789/228/1/51%20TESIS%20VERA%20FERNANDEZ%20JOSE%20ANTONIO.pdf>
- Villasís, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

Wai, C., & Sin, Y. (2016). An Investigation of Nurses' Job Satisfaction in a Private Hospital and Its Correlates. *School of Nursing, 10*, 9-112.

doi:<http://dx.doi.org/10.2174/1874434601610010099>

World Health Organization. (2020). *WHO publishes guidance on climate resilient and environmentally sustainable health care facilities*. World Health Organization.

Obtenido de <https://www.who.int/news/item/12-10-2020-who-publishes-guidance-on-climate-resilient-and-environmentally-sustainable-health-care-facilities>

ANEXOS

- Anexo 1. Matriz de consistencia
- Anexo 2. Base de datos
- Anexo 3. Formato del cuestionario tipo encuesta con escala de Likert
- Anexo 4. Validación de cuestionario
- Anexo 5. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación
- Anexo 6. Resolución de Proyecto
- Anexo 7. T1
- Anexo 8. Fotos de aplicación de la encuesta
- Anexo 9. Reporte TURNITIN

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tabla 18

Matriz de consistencia

Problema	Objetivo general	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Diseño metodológico
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero SERUMS, de la red de salud Ventanilla – Callao.	H1: Si existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.	Clima Organizacional	Motivación — Recompensas — Confort — Salario Comunicación — Información — Libertad de expresión	Enfoque: Cuantitativo Tipo / Alcance: descriptiva, propositiva - Correlacional Corte de la investigación: Transversal Diseño de la investigación: No experimental
	Objetivo Especifico	H0: No existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.		Interacción — Cooperación — Relación	
	Determinar la relación entre el clima Organizacional y el compromiso del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao		Satisfacción laboral	Compromiso — Aportes — Interés — Estrategias y practicas	
	Determinar la relación entre el clima Organizacional y la calidad de trabajo del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao			Calidad del trabajo — Eficiencia — Cumplimiento — Equipos — Limpieza e higiene	
	Determinar la relación entre la remuneración y la motivación del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao			Remuneración — Salario — Cumplimiento de pago	Población: enfermeros SERUMS de sexo masculino y femenino. Muestra: 50 enfermeros SERUMS de sexo masculino y femenino

Anexo 2. Base de datos

Tabla 19

Base de datos del instrumento que mide la V1

N°	Sexo	V1: Clima organizacional														
		Motivación					Comunicación					Interacción				
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15
1	2	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	4	3
2	1	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
6	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
7	1	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
8	1	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
9	1	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
10	2	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	4	5	5
11	2	2	2	1	1	2	3	3	1	2	1	2	3	3	2	2
12	1	1	2	3	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3
13	1	3	4	4	5	3	4	3	4	5	4	4	4	4	3	5
14	2	2	3	1	3	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1
15	2	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	2	3	4	4	4
16	2	4	3	3	3	5	3	3	4	3	5	5	5	4	3	4
17	2	3	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2
18	1	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	3
19	1	1	3	3	2	2	1	2	4	3	1	2	2	3	2	1
20	1	3	2	3	3	3	4	4	1	2	2	1	2	2	1	1
21	1	3	2	4	3	4	5	4	3	3	3	4	4	5	3	3
22	1	4	5	3	4	5	3	4	5	3	3	5	5	4	4	5
23	1	4	5	4	3	5	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4
24	1	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	3	4
25	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	3
26	2	2	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	2	1
27	2	1	1	3	2	3	3	2	2	3	2	2	1	1	3	2
28	1	4	4	3	5	4	3	3	5	5	4	3	4	4	5	3
29	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	3	1	3	2	1	3
30	1	2	3	2	3	3	2	3	1	3	2	3	1	2	3	1
31	1	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	3	3	2	1	3
32	1	2	3	1	3	2	1	3	2	1	3	1	2	3	2	2
33	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1
34	1	1	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	2

		V1: Clima organizacional														
N°	Sexo	Motivación					Comunicación					Interacción				
		C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15
35	1	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	3	3	4
36	1	4	5	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4
37	1	4	3	5	3	3	4	4	5	3	4	3	5	4	3	5
38	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
39	1	3	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	3
40	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
41	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	2	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4	5	4	4
43	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	5	5
45	2	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4
46	1	1	2	2	1	2	3	1	2	2	1	3	2	3	2	3
47	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2
48	2	4	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	3	4	4	5
49	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
50	1	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	3

Tabla 20

Base de datos del instrumento que mide la V2

		V2: Satisfacción laboral														
N°	Sexo	Compromiso					Calidad del trabajo					Remuneración				
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15
1	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
2	1	3	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	2
3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
4	1	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2
6	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
7	1	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	1	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5
9	1	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
10	2	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5
11	2	1	2	1	3	3	2	1	1	2	3	2	2	1	3	2
12	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2
13	1	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	3	4
14	2	3	1	3	2	1	1	3	3	3	2	1	1	2	1	2
15	2	5	3	3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3
16	2	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4	4	3	5
17	2	2	1	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2
18	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	2	1
19	1	3	1	3	1	3	3	2	1	1	3	3	3	1	2	1
20	1	1	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3
21	1	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
22	1	3	5	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5
23	1	4	4	3	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4

		V2: Satisfacción laboral														
N°	Sexo	Compromiso					Calidad del trabajo					Remuneración				
		D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	D10	D11	D12	D13	D14	D15
24	1	5	3	3	4	3	5	3	4	3	3	5	4	5	5	3
25	2	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1
26	2	2	1	3	2	1	3	1	2	3	3	1	3	2	2	1
27	2	3	1	3	1	3	2	2	3	1	2	1	3	1	2	1
28	1	5	5	4	3	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4
29	2	2	3	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1
30	1	2	3	2	3	1	2	3	2	1	1	2	2	3	1	2
31	1	1	3	2	3	3	2	1	3	2	3	1	2	3	3	2
32	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2
33	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	3	2
34	1	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	1	2
35	1	5	4	4	5	5	4	4	3	3	5	5	4	4	3	5
36	1	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	3	4	4	4
37	1	4	5	3	3	5	4	4	3	4	5	4	5	3	4	5
38	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
39	1	2	3	2	1	3	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2
40	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
42	2	5	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
43	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	2	4	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	4	5
45	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
46	1	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	2	2	4	1
47	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3	1	3	2	2
48	2	3	4	3	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3
49	2	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2
50	1	2	1	2	2	3	1	3	2	2	3	3	1	3	2	2

Anexo 3. Formato del cuestionario tipo encuesta con escala de Likert

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO

Lea de manera cuidadosa cada pregunta y responda con un (X), la información que Usted brinde se mantendrá en absoluta reserva, por lo que le pido sea lo más sincero posible.

Variable: Clima Organizacional

Nº	Preguntas	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
C1	Recibe las felicitaciones de sus superiores cuando realiza un buen trabajo					
C2	Recompensan monetariamente el esfuerzo extra que realizas cuando ocurre algún imprevisto y tienes que trabajar horas de más.					
C3	Los ambientes de trabajo en los que labora son higiénicos y cómodos					
C4	Recibe incentivos como recompensa por una labor bien realizada					
C5	Recibe las bonificaciones por ley que le corresponde					
C6	La dirección del hospital define un canal de comunicación para ayudar a los serumistas a sentir que cuentan con el apoyo de los directivos					
C7	Le comunican oportunamente la información sobre las funciones que tiene que realizar					
C8	En tu centro laboral se promueve la comunicación entre todos los niveles organizacionales					
C9	Son escuchadas sus quejas y se le permite expresarlas libremente					
C10	Siente que, si reclama sobre algún hecho injusto en su centro de trabajo, su jefe y/o supervisor no lo sancionaría injustificadamente.					
C11	Solicita opiniones del equipo, valora las ideas y experiencias de los demás y mantiene una actitud abierta a aprender de los demás.					
C12	Coopera y comparte la información importante o útil, manteniendo a los demás informados y al corriente de temas que afectan al equipo					
C13	Existe cooperación entre los serumistas para realizar un trabajo					

Nº	Preguntas	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
C14	La relación entre el jefe y/o supervisores y, los equipos de serumistas no son conflictiva.					
C15	La relación entre los serumistas no es conflictiva					

Variable: Satisfacción de los Usuarios

Nº	Preguntas	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
D1	Aporta nuevas ideas que permitan elevar el nivel organizacional del hospital					
D2	Busco organizarme con otros serumistas a fin de trabajar eficientemente					
D3	Apoyo voluntariamente cuando no hay suficiente personal, a fin de que reconozcan mi compromiso con la empresa					
D4	Existe una participación activa de los empleados en mejorar los servicios sanitarios					
D5	En el hospital se fomenta y aplica estrategias y práctica de participación para los empleados					
D6	El trabajo se realiza con mucha diligencia					
D7	Existe una buena comunicación entre los serumistas y el personal de sanidad en general					
D8	Existe un adecuado cumplimiento de las normativas y estándares					
D9	Cuenta con las herramientas, equipos y materiales necesarios para realizar su labor					
D10	Se prioriza la limpieza e higiene en su lugar de trabajo.					
D11	El salario que percibe como serumistas, le alcanza para cubrir sus necesidades básicas					
D12	Recibe incentivos por rendimiento, los cuales se agregan al salario anterior y aumentan el monto total percibido.					

Nº	Preguntas	Valoración				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
D13	Todo descuento de salario fue de manera justificada.					
D14	Recibe su pago en las fechas indicadas.					
D15	Alguna vez lo sancionado con suspensión de labores sin goce de haberes.					

Anexo 4. Validación de cuestionario

Validación del Primer Experto

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Juan Ramón Pecjén Quiroz
2.	PROFESIÓN	Economista
	ESPECIALIDAD	Metodólogo
	GRADO ACADÉMICO	Licenciado
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Área de planificación Gred. Lambayeque
Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rodríguez Villanueva, José Luis
		ORCID: 0000-0002-6578-3478
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de la Red de Salud Ventanilla - Callao – 2020.
		<u>ESPECÍFICOS</u> Conocer el estado del clima organizacional de la red de salud Ventanilla - Callao Identificar el grado de satisfacción laboral del enfermero serums de la red de salud Ventanilla - Callao Validar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao. Validar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		O	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				X

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: EXCELENTE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98

Handwritten signature and stamp of a university official. The stamp includes the text 'UNIVERSIDAD DE LA GUAYANA' and 'CARRERA DE EDUCACIÓN'.

Validación del Segundo Experto

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Bianca Ernesto Ariana Cerna
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Estadística
	ESPECIALIDAD	Estadística
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	11 años
	CARGO	Docente Universitario
Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rodríguez Villanueva, José Luis ORCID: 0000-0002-6578-3478
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de la Red de Salud Ventanilla - Callao – 2020. <u>ESPECÍFICOS</u> Conocer el estado del clima organizacional de la red de salud Ventanilla - Callao Identificar el grado de satisfacción laboral del enfermero serums de la red de salud Ventanilla - Callao Validar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao. Validar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		O	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				X

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: EXCELENTE

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 96

B. Aranda C.
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERU
 M. Director General Técnico Central
 GOESPE - N° 209

Validación del Tercer Experto

5	PT-5	Validación de Instrumentos
---	------	----------------------------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUEZ	Miguel Angel Castro Castro
2.	PROFESIÓN	Licenciado en Administración
	ESPECIALIDAD	Marketing y Recursos Humanos
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 Años
	CARGO	Docente Universitarios
Título de la Investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Rodríguez Villanueva, José Luis
		ORCID: 0000-0002-6578-3478
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p><u>GENERAL</u> Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en el área de la Red de Salud Ventanilla - Callao – 2020.</p> <p><u>ESPECÍFICOS</u> Conocer el estado del clima organizacional de la red de salud Ventanilla - Callao Identificar el grado de satisfacción laboral del enfermero serums de la red de salud Ventanilla - Callao Validar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao. Validar la relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral del enfermero serums, de la red de salud Ventanilla – Callao.</p>

CRITERIOS	INDICADORES	DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO				EXCELENTE			
		00-20%				21-40%				41-60%				61-80%				81-100%			
		O	6	11	16	21	28	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVO	Está expresado en Capacidades observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad Y calidad con respecto a las variables de investigación																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento																				X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones																				X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación																				X
10. PERTINENCIA	El inventario es aplicable																				X

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: EXCELENTE

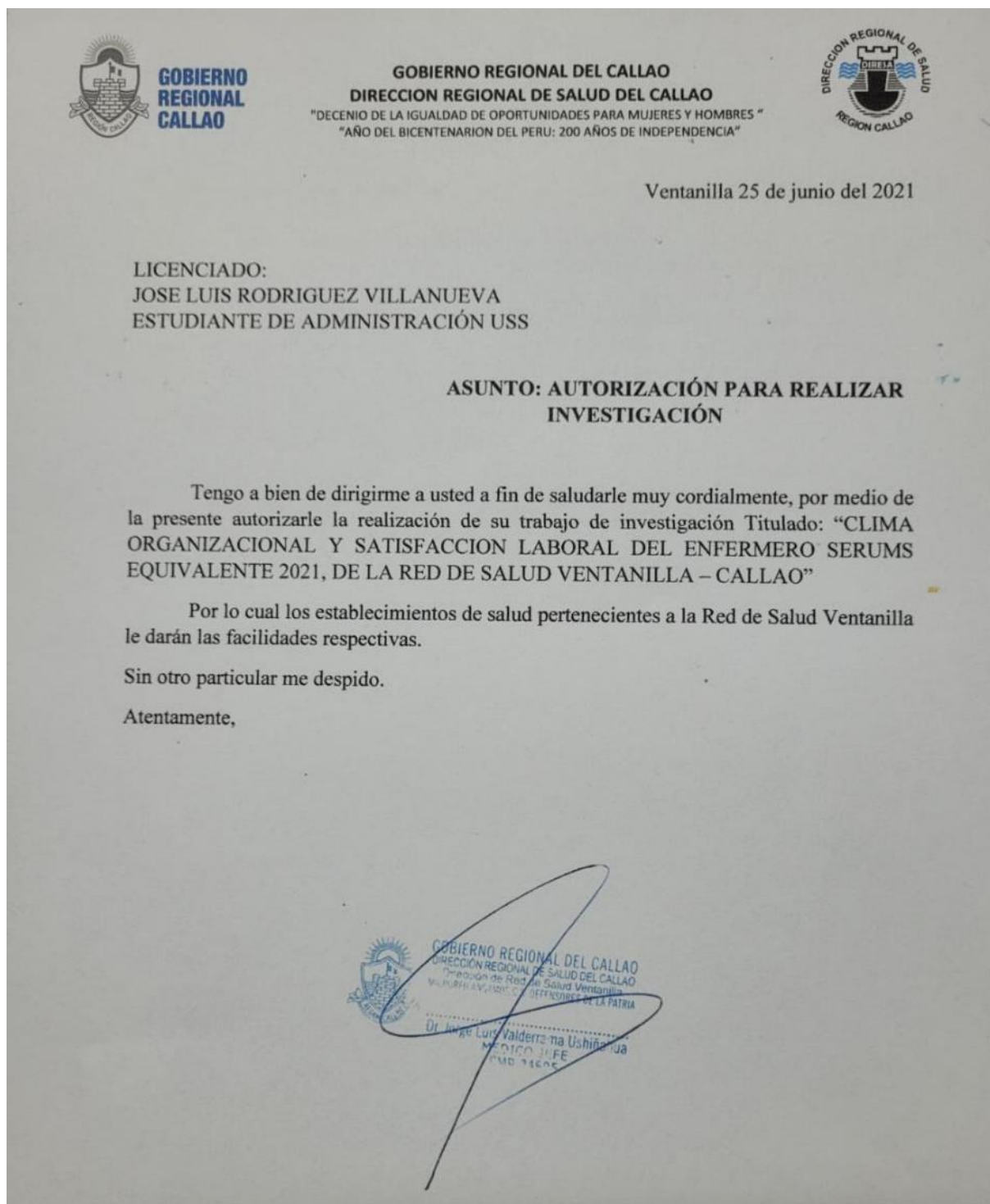
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 98



Miguel A. Castro Ceballos
MAG. ADMN.
OLACCTOPE

i

Anexo 5. Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



Anexo 6. Resolución de Proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0615-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 20 de julio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0172-2021/FACEM-DA-USS de fecha 19/07/2021, y el proveído del decano de la FACEM, de fecha 20/07/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes".

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativas aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, según Oficio N°0172-2021/FACEM-DA-USS de fecha 19/07/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, Dra Janet Isabel Cubas Carranza, solicita modificación de la Resolución N°0959-FACEM-USS-2019 de fecha 24 de julio de 2019, la cual designa asesor de proyecto de investigación de la estudiante que se detalla en la parte resolutive,

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: MODIFICAR la Resolución 0959-FACEM-USS-2019 de fecha 24 de julio de 2019, numeral 25; según se detalla en cuadro adjunto:

DICE:

N°	AUTOR(S)	TITULO	ASESOR
1.	RODRÍGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2018 - I, EN LAS INSTITUCIONES DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO	MG. ANGULO ARGOMEDO MARÍA YSABEL

DEBE DECIR:

N°	AUTOR(S)	TITULO	ASESOR
1.	RODRÍGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO	MG. FERNÁNDEZ BEDOYA VÍCTOR HUGO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N°0614-FACEM-USS-2021**

Chiclayo, 20 de julio de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0172-2021/FACEM-DA-USS de fecha 19/07/2021, y el proveído del decano de la FACEM, de fecha 20/07/2021, y;

CONSIDERANDO:

Que, la constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que "Cada Universidad es autónoma en su régimen normativo de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios Estatutos en el marco de la constitución y las leyes".

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, "La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley y demás normativas aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico". La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, según Oficio N°0172-2021/FACEM-DA-USS de fecha 19/07/2021, la Directora de la Escuela Profesional de Administración, Dra Janet Isabel Cubas Carranza, solicita modificación de título del proyecto de investigación de la estudiante que se detalla en la parte resolutive, aprobado con resolución N°0959-FACEM-USS-2019 de fecha 24 de julio de 2019,

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: MODIFICAR la Resolución N°0959-FACEM-USS-2019, de fecha 24 de julio de 2019, numeral 21; según se detalla en cuadro adjunto:

DICE:

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	RODRÍGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2018 – I, EN LAS INSTITUCIONES DEL PRIMER NIVEL DE ATENCIÓN DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

DEBE DECIR:

N°	AUTOR(S)	TITULO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1.	RODRÍGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA - CALLAO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dr. EDGAR ROLAND TUESTA TORRES
Decano(e)
Facultad de Ciencias Empresariales




Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Anexo 7. T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 31 de octubre de 2022

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-


El suscrito:

RODRIGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS con DNI 72713519 En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA – CALLAO” presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
RODRIGUEZ VILLANUEVA JOSE LUIS	72713519	

Anexo 8. Fotos de aplicación de la encuesta

Figura 9

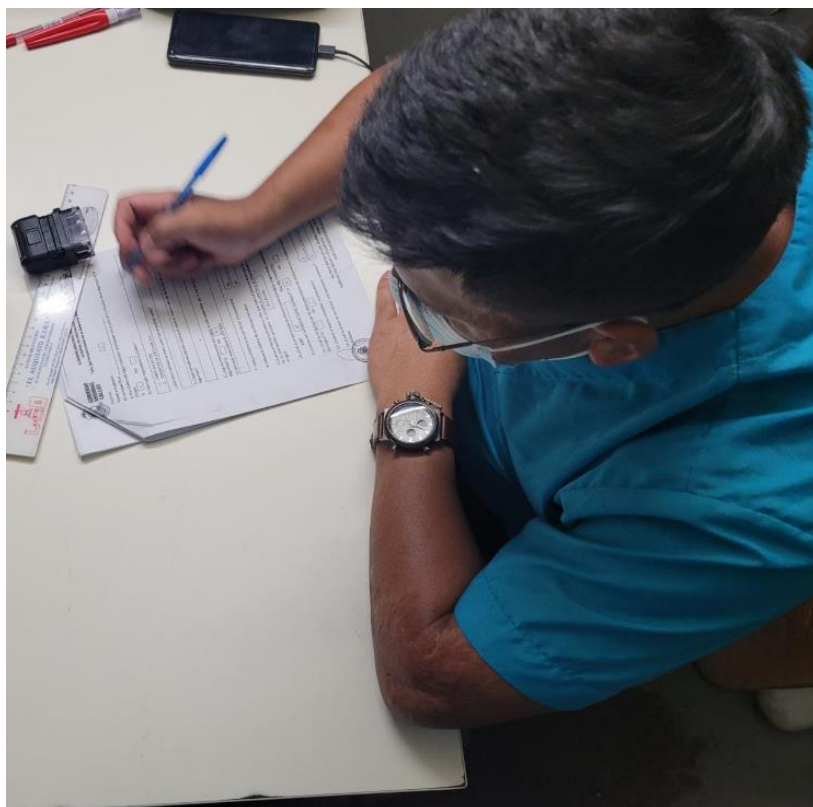
Evidencia fotográfica 01 – recolección de datos



Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Evidencia fotográfica 02 – recolección de datos



Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9. Reporte TURNITIN

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD

AUTOR

José Luis Rodríguez Villanueva

RECuento DE PALABRAS

12913 Words

RECuento DE CARACTERES

71318 Characters

RECuento DE PÁGINAS

45 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

189.0KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 31, 2022 8:13 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 31, 2022 8:14 AM GMT-5

● 15% de similitud general

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

- 13% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)

Anexo 10. Acta de originalidad.



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0614-FACEM-USS-2021, presentado por el/la Bachiller, Rodríguez Villanueva, José Luis, con su tesis Titulada CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL ENFERMERO SERUMS EQUIVALENTE 2021, DE LA RED DE SALUD VENTANILLA – CALLAO.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 15% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 31 de octubre de 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. G. Yovera', is written over a horizontal line.

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.