

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DE UN CENTRO QUIRÚRGICO DE ESSALUD, LIMA 2017

ORGANIZATIONAL CLIMATE AND JOB SATISFACTION OF NURSES AT A SURGICAL CENTER IN ESSALUD, LIMA 2017

Lisset Ruth De la Cruz Pérez¹, Edna Ramírez Miranda¹

¹Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina. Lima. Perú.

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Historia del artículo

Recibido: 06/11/2021
Aprobado: 14/12/2021
Publicado: 31/12/2021

Autor corresponsal

Lisset Ruth De la Cruz Pérez
Lizruth1@hotmail.com

Financiamiento

Autofinanciado

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener conflictos de interés

Citar como

De la Cruz Pérez LR, Ramírez Miranda E. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. *Ágora Rev. Cient.* 2021; 08(02): 47-52. DOI: <https://doi.org/10.21679/arc.v8i2.218>

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras en un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017. **Materiales y métodos:** Estudio con enfoque cuantitativo, diseño tipo descriptivo correlacional y transversal, nivel aplicativo. Se encuestó a 75 enfermeras que laboran en el Centro Quirúrgico, muestra no probabilística por conveniencia; Se empleó como técnica la entrevista y como instrumentos dos cuestionarios correspondientes a las variables involucradas, evaluados exitosamente en base los indicadores de confiabilidad y validez; aplicados con previo consentimiento informado. La correlación se determinó mediante la correlación de RHO DE SPEARMAN. **Resultados:** Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,708 entre ambas variables, lo cual indica una elevada correlación entre las variables, además, significativa al 99%; donde se observa en el clima organizacional que, un 25,3% (n=19) de participantes presentan un deterioro en la comunicación y en la satisfacción laboral un 21,3% (n=16) de los participantes están insatisfechos en el desempeño de tareas. **Conclusión:** Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras. El centro quirúrgico de los hospitales deben ser espacios de trabajo donde el clima organizacional y la satisfacción laboral sean positivos para las enfermeras.

Palabra claves: Clima organizacional; Satisfacción laboral; Enfermera de centro quirúrgico; EsSalud (Fuente: DeCS)

ABSTRACT

Objective: Determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of nurses in an EsSalud surgical center, Lima 2017. **Materials and methods:** Study with a quantitative approach, descriptive, correlational and cross-sectional design, application level. 75 nurses who work in the Surgical Center were surveyed, a non-probabilistic sample for convenience; The interview was used as a technique and as instruments two questionnaires corresponding to the variables involved, successfully evaluated based on the reliability and validity indicators; applied with prior informed consent. The correlation was determined by the RHO DE SPEARMAN correlation. **Results:** A correlation coefficient of 0.708 was obtained between both variables, which indicates a high correlation between the variables, also significant at 99%; where it is observed in the organizational climate that 25.3% (n = 19) of participants show a deterioration in communication and job satisfaction 21.3% (n = 16) of the participants are dissatisfied with performance of homework. **Conclusion:** There is a statistically significant relationship between the organizational climate and the job satisfaction of nurses. The surgical center of hospitals should be workspaces where the organizational climate and job satisfaction are positive for nurses.

Keywords: Organizational climate; Job satisfaction; Surgical center nurse; EsSalud (Source: DeCS).

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral y clima organizacional, son variables vinculadas con el bienestar, así como con la calidad de vida de los individuos dentro de su lugar de trabajo y por lo tanto impactan en su rendimiento ^(1,2). Evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral es trascendental en las instituciones ⁽³⁾, incluso en un entorno globalizado caracterizado por un enorme progreso tecnológico, pues son instrumentos de administración que ayudan a advertir emociones, intenciones y dificultades en cada

empleado, los cuales pueden impactar negativamente sobre su rendimiento y la consecución de las metas organizacionales ⁽⁴⁾.

Al respecto se desarrollaron diversos trabajos que permitieron vincular las mencionadas variables, entre ellas el llevado a cabo por Contreras V. y colaboradores ⁽⁵⁾, que realizaron una revisión integradora de más de 40 artículos desde el año 2002 al 2012, concluyendo que existe una fuerte relación entre clima, medio ambiente y satisfacción laboral.

En el Perú se han desarrollado diversos instrumentos para medir dichas variables, además de llevarse a cabo investigaciones relacionadas a las variables mencionadas, en diferentes establecimientos de salud, pero hay escasa información de centros quirúrgicos ⁽⁶⁾. Así el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) ⁽⁷⁾, encontró que el 24,4% del profesional médico y de enfermería en Lima y el Callao se encuentra insatisfecho en su trabajo, por otro lado, las enfermeras se muestran insatisfechas y muy insatisfechas en un 44,6 % por sus honorarios y sueldos recibidos, un 35,3% por oportunidades de capacitación, 43,9% por la infraestructura e instalación de servicios y 42% por el instrumental y equipamiento para atender a los pacientes.

En nuestro país, EsSalud representativo como institución que experimenta con mayor crudeza la problemática de recursos humanos, manifestado en los continuos paros y huelgas como consecuencia implícita de insatisfacción laboral, siendo también a razón de las escalas salariales, condiciones de trabajo, incumplimiento de bonos, regímenes de contratación, insuficiente infraestructura, brecha de personal, entre otros ⁽⁸⁾. No está exento de esta situación el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, adscrito a EsSalud, que posee un número significativo de personal, al tratarse de un nosocomio de referencia en nuestro país. Considerando ello, se ha decidido el desarrollar la presente investigación en ese hospital, en particular enfocado en el área de centro quirúrgico, ya que esa zona posee la mayor parte de enfermeras que laboran en dicho nosocomio ⁽⁹⁾.

Los problemas que aquejan al personal de enfermería en relación a las dificultades que perciben dentro del área mencionada, son principalmente la carencia de personal para cubrir todos los turnos y las intervenciones quirúrgicas, aunado a la molestia que provocan la extensión del tiempo en las cirugías, permaneciendo más tiempo en el hospital en modo de horas extras o a cuenta de horas, generando cansancio e incomodidad ^(10,11). Asimismo, el testimonio del personal de enfermería evidencia ausencia de liderazgo, malas condiciones laborales, diferencias e incumplimiento en la programación por día, diferencias entre el personal CAS y no CAS, conflictos entre trabajadores, falta de reconocimiento al personal y de trabajo en equipo, instrumental quirúrgico deficiente, falta de equipos

biomédicos, entre otras ^(12,13).

Diversos estudios reportan que un clima laboral inestable genera insatisfacción laboral permanente en todo el personal, con graves consecuencias para la organización, así se evidencia en el estudio llevado a cabo por Rivera I. ⁽¹⁴⁾, en el año 2015, titulado “Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del centro quirúrgico en el Hospital”, concluyendo el autor que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas. Cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran. Así mismo Marin H. y colaboradores ⁽¹⁵⁾, Concluye “La satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico la mayoría manifiesta que es de medio a bajo, referido a que el sueldo que reciben es bajo en relación a la labor que realizan, se sienten que reciben por parte de la institución un mal trato; seguido de un mínimo porcentaje significativo alto porque se sienten complacidos con la labor que realizan”.

Según lo señalado, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2017.

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño del Estudio

Investigación de enfoque cuantitativo, diseño correlacional y transversal.

Población de estudio

La población de estudio estuvo conformada por 92 enfermeras del centro quirúrgico del hospital Guillermo Almenara Irigoyen. La muestra fue no probabilística por conveniencia de la investigadora, teniendo como criterios de inclusión a las enfermeras asistenciales que laboran en el servicio de cirugía, a las que voluntariamente decidieron participar y a quienes tienen más de un año de experiencia; excluyendo a enfermeras asistenciales que no desean participar en la investigación, con las que tienen menos de un año de experiencia, a la jefa del departamento de cirugía y a las que se encuentren de vacaciones y/o licencias. Aplicando estos criterios, se excluyeron a 17 profesionales de enfermería. La muestra final fue 75 enfermeras que laboran en el centro quirúrgico del hospital Guillermo Almenara Irigoyen.

Técnicas e instrumentos

En el estudio se usó la técnica de entrevista estructurada y los instrumentos para medir el clima organizacional y satisfacción laboral fueron dos cuestionarios de elaboración

propia adaptados a la realidad del centro quirúrgico del hospital.

El cuestionario de clima organizacional estuvo conformado por 10 dimensiones, tomadas del documento técnico: metodología para el estudio de clima organizacional del MINSA ⁽¹⁶⁾ y la dimensión autonomía descrita por Bordas M. ⁽¹⁷⁾. Este cuestionario tuvo 30 ítems que incluyen aseveraciones positivas y negativas.

El cuestionario de satisfacción laboral estuvo conformado por 7 dimensiones estudiadas por Palma S. ⁽¹⁸⁾; el cual consta de 22 ítems que incluye aseveraciones positivas y negativas.

Dichos instrumentos fueron validados a través de juicio de expertos de la escuela de postgrado, siendo procesada la información en una tabla binomial. Posteriormente se procedió a realizar la prueba piloto con enfermeras del centro quirúrgico del hospital Edgardo Rebagliati Martins. La validez interna se halló con la prueba de correlación de Pearson ($r=0,43$ y $r=0,52$, de promedios respectivamente) y la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach ($\alpha = 0,829$ y $\alpha = 0,861$, respectivamente).

Para la recolección de datos, a fin de obtener la autorización respectiva, se presentó una carta expedida por la sección maestría de la Facultad de medicina de la UNMSM, dirigida hacia la jefa de la oficina de capacitación del hospital Almenara. Luego se coordinó con la jefa del Servicio quirúrgico para dar inicio a la recolección de datos y aplicar los cuestionarios, llevándose a cabo en los turnos de trabajo de mañana y tarde en un tiempo promedio de 15 minutos por enfermera.

Con la información obtenida en la encuesta se elaboró una base de datos, ordenándola en tablas de códigos y matrices. Luego se las analizó estadísticamente, hallando las frecuencias, varianzas, y otros correspondientes a la estadística descriptiva. Posteriormente se realizó la prueba de hipótesis hallando el coeficiente rho de Spearman. Para este proceso se usó el software SPSS de IBM. La e interpretación de los valores de los coeficientes de correlación se realizó teniendo como referencia la escala de correlación según el rango de valores.

Consideraciones éticas

La investigación se ejecutó teniendo en cuenta los principios éticos: participación voluntaria, beneficencia, equidad y confidencialidad. Antes de realizar la recopilación de datos se consideró el proceso de consentimiento informado a cada enfermera, previa explicación de los objetivos, el propósito. Teniendo en cuenta su decisión de participar o no en el estudio y la información se mantuvo de manera confidencial.

RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de clima organizacional según dimensiones

| Dimensión | Nivel | | | | | |
|-------------------------|-------------|------|---------|------|-------|------|
| | Deteriorado | | Regular | | Bueno | |
| | n° | % | n° | % | n° | % |
| Estructura | 11 | 14,7 | 54 | 72 | 10 | 13,3 |
| Toma de decisiones | 12 | 16 | 50 | 66,7 | 13 | 17,3 |
| Comunicación | 19 | 25,3 | 37 | 49,3 | 19 | 25,3 |
| Liderazgo | 16 | 21,3 | 50 | 66,7 | 9 | 12 |
| Innovación | 7 | 9,3 | 59 | 78,7 | 9 | 12 |
| Confort | 12 | 16 | 52 | 69,3 | 11 | 14,7 |
| Identidad | 11 | 14,7 | 39 | 52 | 25 | 33,3 |
| Conflicto y cooperación | 12 | 16 | 50 | 66,7 | 13 | 17,3 |
| Motivación | 11 | 14,7 | 51 | 68 | 13 | 17,3 |
| Autonomía | 10 | 13,3 | 51 | 68 | 14 | 18,7 |
| Clima organizacional | 15 | 20 | 42 | 56 | 18 | 24 |

En la tabla 1, se evidencia nivel de clima organizacional percibido por el personal de enfermería, con un contundente 56% como regular y solo un 24% como bueno, siendo coherente con las calificaciones que dan a las dimensiones de la variable, que son: Estructura (72%), toma de decisiones (66,7%), comunicación (49,3%); liderazgo (66,7%), innovación (78,7%), confort (69,3%), identidad (52%), conflicto y cooperación (66,7%), motivación (68%) y autonomía (68%).

Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral según dimensiones

| Dimensión | Nivel | | | | | |
|--|--------------|------|--------------------------|------|------------|------|
| | Insatisfecho | | Media-namente satisfecho | | Satisfecho | |
| | n° | % | n° | % | n° | % |
| Condiciones físicas y/o materiales | 14 | 18,7 | 54 | 72 | 7 | 9,3 |
| Beneficios laborales y/o remunerativos | 10 | 13,3 | 55 | 73,3 | 10 | 13,3 |
| Políticas administrativas | 5 | 6,7 | 64 | 85,3 | 6 | 8 |
| Relaciones sociales | 10 | 13,3 | 50 | 66,7 | 15 | 20 |
| Desarrollo personal | 4 | 5,3 | 57 | 76 | 14 | 18,7 |
| Desempeño de tareas | 16 | 21,3 | 46 | 61,3 | 13 | 17,3 |
| Relación con la autoridad | 6 | 8 | 60 | 80 | 9 | 12 |
| Satisfacción laboral | 15 | 20 | 43 | 57,3 | 17 | 22,7 |

En la tabla 2, se aprecia el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería, estando un 57,3% medianamente satisfecho, frente a un 22,7% satisfechos. Cuyas dimensiones son: Condiciones físicas y/o materiales (72%), beneficios y/o remuneraciones (73,3%), políticas administrativas (85,3%), relaciones sociales (66,7%), desarrollo personal (76%), desempeño de tareas (61,3%) y relación con la autoridad (80%).

Tabla 3. Correlación y significación entre clima organizacional

y satisfacción laboral de rho de spearman

| | | Clima organizacional | Satisfacción laboral |
|----------------------|-----------------------------|----------------------|----------------------|
| Clima organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000 | 0,708** |
| | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| Rho de Spearman | N | 75 | 75 |
| | Coefficiente de correlación | 0,708** | 1,000 |
| Satisfacción laboral | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | N | 75 | 75 |

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

En la tabla 3, se puede apreciar el resultado del coeficiente de correlación es de 0,708, el cual indica que existe relación positiva entre las variables además se encuentra en el nivel de correlación alta y siendo el nivel de significancia bilateral $p=0,000 < 0,010$, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Tabla 4. Coeficiente de correlación de spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral

| Rho de Spearman | | | |
|---|-----------------------------|------------------|----|
| Clima Organizacional (agrupado) | | | |
| | Coefficiente de correlación | Sig. (bilateral) | N |
| Clima Organizacional (agrupado) | 1 | . | 75 |
| Satisfacción laboral (agrupado) | 0,274* | 0,018 | 75 |
| Condiciones físicas y/o materiales (agrupado) | 0,013 | 0,913 | 75 |
| Beneficios laborales y/o remunerativos (agrupado) | 0,022 | 0,851 | 75 |
| Políticas administrativas (agrupado) | 0,15 | 0,198 | 75 |
| Relaciones sociales (agrupado) | 0,145 | 0,213 | 75 |
| Desarrollo personal (agrupado) | ,232* | 0,045 | 75 |
| Desempeño de tareas (agrupado) | . | . | 75 |
| Relación con la autoridad (agrupado) | ,254* | 0,028 | 75 |

En la tabla 4, se muestran los resultados del análisis estadístico dan cuenta de la existencia de una relación $r=0,274$ entre la variable las clima organizacional y satisfacción laboral. Este grado de correlación indica que la relación entre las variables es positiva. La significancia de

$p=0,018$ muestra que p es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto, se llega a la conclusión: Existe relación que existe clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2017.

DISCUSIÓN

Mediante la sistematización de los resultados se encontró que la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de centro quirúrgico, es positiva y alta con un nivel de significancia bilateral igual a (0,000), esto coincide con otros estudios donde también hallaron relación estadísticamente significativa, como García M. y colaboradores⁽¹⁹⁾; y Adriaola y colaboradores⁽²⁰⁾, quienes encontraron los constructos y dimensiones de clima, también con Juárez S.⁽²¹⁾, que buscaron la correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en personal asistencial y administrativo de los servicios básicos de salud. Asimismo, Castro E. y colaborador⁽²²⁾, determinaron la relación entre clima organizacional y la satisfacción de las enfermeras en un centro de salud. Estos estudios concuerdan con Bordas M.⁽¹⁷⁾, quien explica que existe relación significativa entre el clima y satisfacción laboral y a su vez influye en la productividad, absentismo y rotación de trabajadores.

En la variable clima organizacional se evidenció que las enfermeras del centro quirúrgico califican como “regular” el nivel de este clima, coincidiendo con los trabajos de Arque I.⁽²³⁾ y Rivera I.⁽¹⁴⁾, quienes encontraron que los profesionales de enfermería califican de regular el clima organizacional en los centros quirúrgicos de sus respectivos estudios, y las enfermeras no brindan una buena atención a los pacientes, debido a la influencia del ambiente sobre la conducta del trabajador, tal como sostiene Chiavenato I.⁽²⁴⁾. Esta situación hace necesaria realizar estudios sobre cada dimensión del clima organizacional y plantear estrategias para brindar una atención de calidad. Esto último concuerda con lo sustentado por Masso A.⁽²⁵⁾ y Eslava E.⁽²⁶⁾, quienes manifiestan que se debe estudiar el clima organizacional para establecer denominadores comunes en la diversidad de modos y estilos de dirección que, al implementarlos, influyan en la calidad de la atención, y promuevan el bienestar de la población.

También el nivel de las dimensiones del clima organizacional, el estudio evidencia que la mayoría de enfermeras del centro quirúrgico los consideran como regulares, siendo la dimensión más destacada la de “identidad”, al cual el 33,3% lo considera “bueno” y 52%

como “regular”. Esto significa que esas enfermeras tienen un sentimiento de pertenencia e identidad con su servicio y su organización, esto coincide con Bustamante M. y colaboradores⁽²⁷⁾, que realizaron la caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad. Asimismo, para la dimensión “liderazgo” se encontró que el 21,3% lo percibe como deteriorado, lo cual difiere del estudio de Tipacti C.⁽²⁸⁾, sobre la relación entre el clima organizacional y el síndrome de burnout, en el que encontró un alto deterioro percibido en la misma dimensión; esto indica que cada resultado es independiente del lugar donde se aplique su evaluación. Por otra parte, en la dimensión de “comunicación” los porcentajes de apreciación son iguales en los niveles “deteriorado” y “bueno” siendo 25,3%, y el nivel “regular” alcanza 49,3%, evidenciando la existencia de grupos a causa de una mala comunicación de la jefa y/o coordinadoras y entre los compañeros de trabajo y ausencia de un buen flujo de comunicación en temas de interés propios del servicio; esto concuerda con el estudio de Bustamante M. y colaboradores⁽²⁷⁾, quienes encontraron que los canales de comunicación entre directivos y trabajadores no funcionan, son poco eficientes o no existen.

En la variable satisfacción laboral se evidencia que más de la mitad de enfermeras de centro quirúrgico se encuentran medianamente satisfechas, esto coincide con el estudio de Morales E.⁽²⁹⁾, sobre el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería; estos resultados reflejan que la enfermera tiene escasos sentimientos positivos hacia su puesto de trabajo o es indiferente, motivo por el cual es necesario evaluar cada dimensión de satisfacción laboral y establecer estrategias que generen actitudes positivas en el trabajador que posteriormente influyan en la calidad de atención prestada.

La variable satisfacción laboral ha sido analizada en función a las dimensiones referidas por Palma S.⁽¹⁸⁾. Al respecto, se encontró que las enfermeras de centro quirúrgico se sienten medianamente satisfechas en porcentajes muy altos para cada dimensión, la cual coincide con la investigación de Carrión B.⁽³⁰⁾ quien usa las mismas dimensiones en su estudio. Respecto a los porcentajes más altos en sentirse satisfechas son las dimensiones de relaciones sociales y desarrollo personal, que involucran trabajo en equipo, ambiente laboral, relación entre compañeros, crecimiento profesional y capacitaciones recibidas, esto difiere en lo hallado por Calcina M.⁽³¹⁾ quien encontró que las enfermeras de su estudio no manifiestan satisfacción alta, ello puede deberse a las diferentes realidades del MINSA y EsSalud, y al grado de complejidad de la institución que exige que la enfermera esté constantemente capacitada para responder a las responsabilidades quirúrgicas. La dimensión de desempeño de tareas obtuvo el mayor porcentaje de insatisfacción: 21,3%, la cual involucra la realización profesional, situación

que no se observa en otros estudios tales como de Carrión B.⁽³⁰⁾.

En conclusión, existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras del centro quirúrgico, asimismo, el clima organizacional percibido por las mismas es de nivel regular; y a su vez se sienten medianamente satisfechas laboralmente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Chiang M, Núñez A, Huerta P. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *Revista Icade [revista en Internet]* 2007 [acceso 03 de diciembre de 2021];72. Available from: <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistaicade/article/view/407/327>
2. Araya M. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda [revista en Internet]* 2019 [acceso 05 de diciembre de 2021]; 25(2): 84. Available from: <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311/16304>
3. Fernández D, Revilla M, Kolevic L, Cabrejos I, Muchaypiña I, Sayas I, et al. Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina [revista en Internet]* 2019 [acceso 03 de diciembre de 2021]; 80(2):188-192. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n2/a09v80n2.pdf>
4. HayGroup S. Empresas deben analizar clima organizacional anualmente, según Hay Group [sede Web]. Lima-Perú: *Diario Gestión*; 2014 [actualizado en setiembre de 2014; acceso 20 de octubre de 2021]. [Internet]. Available from: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/empresas-deben-analizar-clima-organizacional-anualmente-hay-group-151225-noticia/>
5. Contreras V, Reynaldos K, Cardona L. Clima, Ambiente y Satisfacción Laboral: un desafío para la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería [revista en Internet]* 2015 [acceso 10 de diciembre de 2021]; 31(1). Available from: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/478/116>
6. Ñique M. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital EsSalud Trujillo – 2019 [tesis maestría]. Trujillo-Perú: Universidad César Vallejo; 2020. [Internet]. Available from: https://repositorio.uvc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/Ñique_MMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
7. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016. Informe final [Internet]. 2016. p. 1–425. Available from: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf
8. Ramírez L. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019 [tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad Peruana Unión; 2019. [Internet]. Available from: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3051/Ligia_Trabajo_Especialidad_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Silva D, Méndez P, Arancibia D, Cortes F. La Importancia del Clima y Cultura Organizacional para la Atención en Instituciones de Salud. *Revista Universidad y Sociedad [revista en Internet]* 2020 [acceso 11 de diciembre de 2021]; 12(1): 53-60. Available from: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751/1753>
10. Vallejos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred

- de Salud San Martín de Porres 2017 [tesis maestría]. Lima-Perú: Universidad César Vallejo; 2017. [Internet]. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Charry H. La Gestión de la Comunicación Interna y el Clima Organizacional en el Sector Público. *Comuni@cción* [revista en Internet] 2018 [acceso 12 de diciembre de 2021]; 9(1): 1-10. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>
 12. Vásquez V, Gómez J, Martínez J, Salgado A. Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Salud(i)Ciencia* [revista en Internet] 2019 [acceso 07 de diciembre de 2021]; 23(4): 325-331. Available from: <http://www.scielo.org.ar/pdf/siic/v23n4/v23n4a02.pdf>
 13. Ojeda R, Podestá L, Ruiz R. Clima organizacional y cultura de seguridad de enfermería en un Instituto de Salud Materno Perinatal. *Revista Cubana de Enfermería* [revista en Internet] 2021 [acceso 03 de diciembre de 2021]; 37(2):1-17. Available from: <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n2/1561-2961-enf-37-02-e3596.pdf>
 14. Rivera I. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico en el Hospital Félix Mayorca Soto - Tarma [tesis especialidad]. Tarma- Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Internet]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5287/Rivera_ri.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 15. Marin H, Placencia M. Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico* [revista en Internet] 2017 [acceso 03 de diciembre de 2021]; 17(4): 42-52. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
 16. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional [Internet]. 2009. p. 1-44. Available from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf
 17. Bordas M. Gestión Estratégica del clima laboral [Internet]. 2016. p. 1-141. Available from: http://portal.uned.es/portal/page?_pageid=93,23377993&_dad=portal&_schema=PORTAL&_pir ef93_23376063_93_23377993_23377993.next_page=/htdocs/ficha.jsp?IdArticulo=0102064CT01L01
 18. Palma S. Escala de Satisfacción Laboral: SL-SPC [Internet]. 2005. Available from: <http://www.estreslaboral.info/test-de-estres-laboral.html>
 19. García M, Hernández T, González E, Polo S. Asociación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en empresas de servicios. *Revista Internacional Administración & Finanzas* [revista en Internet] 2017 [acceso 03 de diciembre de 2021]; 10(1): 37-48. Available from: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2916923
 20. Adriaola F, López M, Rojas R, Bustamante M. Percepción del Clima Organizacional en Atención Primaria de Salud en la Región del Maule, Chile. *Revista Empresarial* [revista en Internet] 2019 [acceso 03 de diciembre de 2021]; 13(1):13-21. Available from: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7021662>
 21. Juárez S. Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social* [revista en Internet] 2012 [acceso 03 de diciembre de 2021]; 50(3): 307-314. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
 22. Castro E, Espinoza J. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en las enfermeras del centro de salud La Libertad-Huancayo 2014 [tesis licenciatura]. Huancayo-Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú; 2015. [Internet]. Available from: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1067/TENF_09.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 23. Arque I. Percepción de las enfermeras sobre el clima organizacional en Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho 2016 [tesis especialidad]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017. [Internet]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7458/Arque_ni.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 24. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones [Internet]. 9ª ed. México; 2011. p. 1-518.
 25. Massó A. Clima organizacional: Un modo eficaz para dirigir los servicios de salud. *Avances en Enfermería* [revista en Internet] 2012 [acceso 03 de diciembre de 2021]; 30(1): 107-113. Available from: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/35442/35816>
 26. Eslava E. La gestión estratégica del clima laboral para competir en un mercado global [Internet]. 2009. Available from: <https://www.monografias.com/trabajos-pdf/gestion-clima-laboral-mercado-global/gestion-clima-laboral-mercado-global.shtml>
 27. Bustamante M, Lissette M, Avenda G, Maza L. Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales* [revista en Internet] 2015 [acceso 06 de diciembre de 2021]; 31(1): 432-440. Available from: <https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592315000583?token=98A5161D159662C973B06957004282DEF008D7E8C2B9962A8EEEFDFA00FACD3321644C3170FAD2806C3D38C83300453B&originRegion=us-east-1&originCreation=20211203203850>
 28. Tipacti C. Relación entre la percepción del clima organizacional y el síndrome de burnout en el personal asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana [tesis licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2016. [Internet]. Available from: https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/4348/Relacion_TipactiCastillo_Cesar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 29. Morales E. Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren. *EsSalud*. 2016 [tesis licenciatura]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Internet]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5483/Morales_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 30. Carrión B. Satisfacción laboral del enfermero en centro quirúrgico Hospital Dos de Mayo 2015 [tesis especialidad]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5341/Carrion_cb.pdf?sequence=3&isAllowed=y
 31. Calcina M. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012 [tesis especialidad]. Lima-Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2016. [Internet]. Available from: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/13511/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y