

Clima organizacional y factores de la satisfacción laboral personal asistencial, administrativo y servicios generales de un centro de salud

Organisational climate and factors of job satisfaction of care, administrative and general services staff in a health centre

Antuanet Stephany Contreras Ramos¹
<https://orcid.org/0000-0001-8996-0566>

Jessica Quiroz Carrasco¹
<https://orcid.org/0000-0002-8099-4089>

¹ Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.

RESUMEN

Estudio que identifica los principales factores asociados al clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales, administrativos y servicios generales del centro de salud Metropolitano en el año 2022. **Material y métodos:** Estudio observacional de corte transversal, tipo prospectivo y nivel relacional. Se trabajó con el total trabajadores (n=77). Se utilizó dos cuestionarios validados por el Ministerio de Salud del Perú para medir el clima organizacional y satisfacción laboral. **Resultados:** Del total de participantes se encontró que el 29.9% era de 50 a 59 años, el 68.8% eran de sexo femenino, el 42.9% era soltero. Predominó 1 a 2 personas en carga familiar. El 33.8% tenía más de 20 años de servicio. Se observó una relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral (p:0.00) con un nivel de correlación de Pearson de 0.853. Los principales factores sociodemográficos asociados al clima y satisfacción laboral fueron el tiempo de servicio y condición laboral (p:0.005). **Conclusiones:** Existe una alta asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El nivel de satisfacción laboral es explicado hasta en un 85.3% por el clima organizacional.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

Study that identifies the main factors associated with organizational climate and job satisfaction in the care, administrative and general service workers of the Metropolitano health center in the year 2022. **Material and methods:** Observational, crosssectional, prospective, relational, crosssectional study. We worked with the total number of workers (n=77). Two questionnaires validated by the Peruvian Ministry of Health were used to measure organizational climate and job satisfaction. **Results:** Of the total number of participants, 29.9% were between 50 and 59 years of age, 68.8% were female, 42.9% were single. There was a predominance of 1 to 2 family members. 33.8% had more than 20 years of service. A significant relationship was observed between organizational climate and job satisfaction (p:0.00) with a Pearson correlation level of 0.853. The main sociodemographic factors associated with organizational climate and job satisfaction were length of service and employment status (p:0.005). **Conclusions:** There is a high statistically significant association between organizational climate and job satisfaction. The level of job satisfaction is explained up to 85.3% by the organizational climate.

Key words: organizational climate, job satisfaction.



INTRODUCCIÓN

El principal recurso dentro de las instituciones son sus miembros, es decir los trabajadores, ellos deben ejercer su cargo en un ambiente saludable que cuente con relaciones interpersonales basadas en el respeto. Esto favorecería en el compromiso del trabajador hacia el sistema de organización, asimismo genera una identificación con las metas propuestas de la institución y así trabajar arduamente para cumplirlas.

Es fundamental conocer el clima organizacional de nuestro centro laboral ya que nos permite alcanzar los objetivos planteados por los directivos pues al tener un ambiente laboral adecuado o favorable el rendimiento y desempeño de los trabajadores mejora considerablemente. (1)

Si las organizaciones fomentan un ambiente bueno y divertido hacen que en el trabajador se genere un bienestar físico y mental durante las horas de trabajo que desarrolla diariamente. Esto impacta de manera positiva la satisfacción laboral de manera individual y colectiva, promocionando y difundiendo la confianza y complicidad entre compañeros de trabajo ocasionando resultados gratos para la gestión e incluso para el trabajador mismo.(2)

El Instituto Nacional de Salud (2008) reafirma mediante un documento técnico que un clima laboral positivo o negativo, tarde o temprano tendrá un efecto bueno o malo dependiendo de la percepción de los miembros de su organización, es decir que esta cause un impacto en la propia satisfacción laboral del trabajador. También menciona que con un clima organizacional adecuado se incentiva el desarrollo de su cultura de organización, dentro de ellas destacan principalmente sus valores, creencias, conductas, comportamientos y expectativas en colección y no de forma individual.(3)

Desde el punto de vista de salud pública, cada día los trabajadores de salud asistenciales y administrativos atienden una cantidad innumerable de pacientes que deberían satisfacerse con el servicio que se les brinda. Sin embargo observamos que eso no sucede ya que usualmente el mismo personal de salud asistencial y administrativo no tiene un entorno laboral favorable el cual no le permite dar un servicio de calidad. La gestión quizá sea uno de los principales factores que afecten el clima organizacional causando un efecto en la productividad de los miembros de la organización.

Esta investigación propone medir el clima organizacional y encontrar una asociación significativa con la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales, administrativos y de servicios generales del centro de salud Metropolitano de la ciudad de Tacna.

METODOLOGÍA

Estudio observacional de corte transversal, prospectivo en el campo de la Salud Pública y gestión de servicios de salud que pertenece a la línea de investigación EPMH-02. Estudio de nivel relacional.

El ámbito de estudio fue el centro de salud Metropolitano el cual fue fundado el 26 de mayo de 1995, éste se ubica en Villa Magisterial s/n en el distrito de Tacna, actualmente se encuentra en la categoría de nivel I-3 a cargo de un Gerente. Cuenta con diferentes servicios como Medicina, obstetricia, odontología, psicología, laboratorio, atención integral del niño, atención de Tópico, farmacia y servicio social.(4)

Se trabajó con el total de los trabajadores de salud del establecimiento, de toda modalidad o relación laboral, con un tamaño de 77 personas, según criterios de inclusión y exclusión.

La unidad de análisis fue el trabajador de salud asistencial, administrativo y de servicio del Centro de Salud Metropolitano.

a) *Criterios de inclusión:* trabajador asistencial y administrativo, nacionalidad peruana, de toda edad y de ambos sexos, de toda modalidad contractual.

- b) *Criterios de exclusión:* trabajadores bajo modalidad laboral remota, el trabajador que no desee participar del estudio, al gerente del establecimiento de salud, trabajador con menos de 30 días de tiempo de servicio.
- c) *Técnica.* Entrevista personalizada con desarrollo de cuestionario estructurado validado para el país en servicio. Los instrumentos que se usaron fueron:

Cuestionario de clima organizacional: El instrumento consta de 3 variables que se dividen en 11 dimensiones las cuales nos permite evaluar la percepción del entorno laboral y las condiciones de trabajo. Se trata de 34 enunciados, 28 de los cuales miden las 11 dimensiones y 6 que pertenecen a la escala "Lie" o escala de sinceridad. (5)(6) Los puntos de corte para determinar las categorías fueron: Mal clima organizacional (34 a 79.55), Regular clima organizacional (79.56-107.19) Y Buen clima organizacional (107.20 a 136)

Escala de satisfacción laboral Minsa-Peru: El instrumento ha sido construido por el MINSA, en base al marco de los Lineamientos de Política sectoriales, siendo aprobado como sistema de Gestión de la Calidad en diciembre del año 2001, El cual se establece los principios, bases conceptuales y objetivos para su aplicación orientando a los esfuerzos por mejorar la calidad en salud (MINS/DGSP/DESS/DGCA, 2002) (7)

Se determinó los puntos de corte para nuestra muestra con 1DE: Baja satisfacción laboral: (22 a 61.31), Nivel medio de satisfacción laboral: (61.32 a 90.60), Alto nivel de satisfacción laboral. (90.61 a 110)

RESULTADOS

En la tabla 01 podemos observar la distribución de frecuencia de las principales características sociodemográficas observadas en el trabajador asistencial, administrativo y de servicios generales del Centro de Salud Metropolitano, el cual pertenece a la Red de salud Tacna. En el año 2022, se observó que el 29.9% tenía entre 50 a 59 años seguido de un 22.1% entre 40 a 49 años y un 20.8% con 20 a 29 años, principalmente. Según el sexo femenino, se notó un predominio con un 68.8%, en comparación a los varones que tuvo una frecuencia de 31.2%. Según el estado civil el 42.9% tenía la condición de soltero, seguido de un 37.7% de casados. Según carga familiar el 45.5% tenía a su cargo económico de 1 a 2 personas, seguido de un 27.3% sin ninguna carga familiar. Observamos también que un 22.1% manifestaba tener a cargo económicamente de 3 a 4 personas.

Tabla 01. Principales características sociodemográficas (n=77)

		n	%
EDAD	20 a 29 años	16	20.8%
	30 a 39 años	13	16.9%
	40 a 49 años	17	22.1%
	50 a 59 años	23	29.9%
	60 a más	8	10.4%
	Total	77	100.0%
SEXO	Femenino	53	68.8%
	Masculino	24	31.2%
	Total	77	100.0%
ESTADO CIVIL	Soltero	33	42.9%
	Casado	29	37.7%
	Conviviente	9	11.7%
	Separado	3	3.9%
	Divorciado	3	3.9%
	Viudo	0	0.0%
Total	77	100.0%	
CARGA FAMILIAR	Ninguno	21	27.3%
	1 a 2 personas	35	45.5%
	3 a 4 personas	17	22.1%
	5 a más	4	5.2%
	Total	77	100.0%

En la tabla 02 podemos observar la distribución de frecuencia de las principales características laborales del trabajador asistencial, administrativo y de servicios generales del Centro de Salud Metropolitano. Según el tiempo de servicio, el 33.8% de los trabajadores tenían más de 20 años laborando en la institución y un 20.8% menos de 6 meses. Podemos observar que ambos grupos, que

son la mayoría, se encuentran en contraposición según el tiempo de servicio. Según la remuneración, el 50.6% tiene un ingreso económico del Ministerio de Salud de 2501 a 5000 soles seguido de un 19.5% de 1000 a 2500 soles, pero un 20.8% refiere ganar menos de 1000 soles. Según otros ingresos adicionales de apoyo económico, el 71.4 % refiere tener solo como ingreso remunerativo el procedente del MINSA y un 23.4 % refiere tener un ingreso adicional externo. Según la condición laboral el 58.4% se encuentra nombrado bajo la ley 276, seguido de un 18.2% que es personal contratado bajo el régimen CAS. Respecto a la posibilidad de tener rotaciones de servicio, el 51.9% refiere de que si ha sido rotado en algún momento pero un 48.1% que no ha recibido este beneficio laboral.

Tabla 02. Características laborales

	n	%	
Tiempo De Servicio	< de 6 meses	16 8	20.8%
	7 a 11 meses	10	10.4%
	1 a 5 años	11	13.0%
	6 a 10 años		14.3%
	11 a 20 años	6	7.8%
	Más de 20 años	26	33.8%
	Total	77	100.0%
Remuneración	< de 1000 n.s. (*) 1001 a 16		20.8%
	2500 n.s.	15	19.5%
	2501 a 5000 n.s.	39	50.6%
	5001 a 7500 n.s.	7	9.1%
	Total	77	100.0%
Otros Ingresos	Solo MINSA	55	71.4%
	Un Ingreso adicional externo	18	23.4%
	Dos Ingresos adicionales externos	4	5.2%
	3 o más ingresos externos	0	0.0%
	Total	77	100.0%
Condición Laboral	Ley 276 (nombrado)	45	58.4%
	Ley 276 (contratado)	1	1.3%
	CAS	14	18.2%
	Rotación de Servicios	1	1.3%
	Otros	16	20.8%
Total	77	100.0%	
Rotación En El Último Año	Si	40	51.9%
	No	37	48.1%
Total	77	100.0%	

En la tabla 03 se puede observar la distribución de frecuencia según grupo ocupacional del trabajador asistencial, administrativo y de servicios generales del Centro de Salud Metropolitano en el año

2022, donde el 22.1% estuvo representado principalmente por técnicos de enfermería, seguido por un 19.5% de enfermeras (os) y de un 10.4% de obstetras. El personal médico represente el 9.1% del total de trabajadores.

Tabla 03. Grupo ocupacional

	n	%
Médico	7	9.1%
Odontólogo	2	2.6%
Obstetra	8	10.4%
Enfermera (o)	15	19.5%
Psicólogo (a)	2	2.6%
Asistente Social	1	1.3%
Biólogo (a)	3	3.9%
Químico Farm.	1	1.3%

Tec. Enfermería	17	22.1%
Tec. Farmacia	1	1.3%
Tec. Administrativo	3	3.9%
Tec. Transporte	1	1.3%
Mantenimiento/Limpieza	2	2.6%
Inter. Psicología	4	5.2%
Inter. Odontología	7	9.1%
Inter. Medicina	3	3.9%
Total	77	100.0%

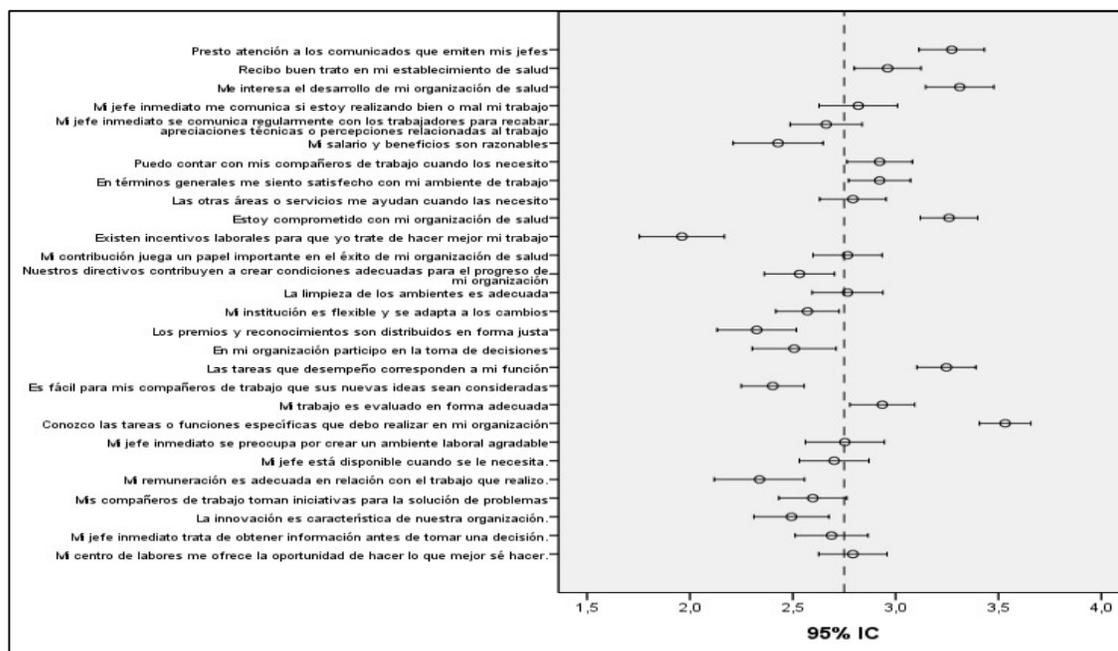
En la tabla 04 podemos observar la medición de la percepción del clima organizacional mediante la aplicación de un instrumento de medición del clima del Ministerio de Salud validado para el Perú actualmente vigente para los centros de salud de primer y segundo nivel. En el grupo de estudio donde se aplicó el cuestionario se logró identificar que el 72.7% del personal percibía un clima organizacional regular seguido de un 15.6% como malo, solo 11.7% calificaba como bueno o positivo. El promedio de puntaje observado es de 93.38, que alberga un puntaje máximo de 136, se observó valores mínimos que llegaron a 53 con una desviación estándar de 1.58

Tabla 4. Medición del Clima Organizacional

	n	%
Malo	12	15.6%
Regular	56	72.7%
Bueno	9	11.7%
Total	77	100.0%

	Media	Máx	Míni	Error típico media
PUNTAJE CLIMA ORGANIZACIONAL	93.38	129.00	53.00	1.58
PUNTAJE SATISFACCIÓN LABORAL	75.96	107.00	42.00	1.67

GRÁFICO 01. Oportunidades de mejora de mejora del Clima Organizacional



En la gráfica 01 se puede observar la tendencia de los ítems considerados en la medición del clima organizacional. En el podemos identificar 9 oportunidades de mejora donde 7 de ellas podrían considerarse como oportunas de modificación siendo estas: “inexistencia de incentivos”, “los directivos no contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de la organización”, “la institución no es flexible y no se adapta al cambio”, “los premios y reconocimientos no son distribuidos de forma justa”, “en la organización no se participa en la toma de decisiones”, “en la organización no es fácil que los compañeros de trabajo sus nuevas ideas sean consideradas” y “la innovación no es una característica de la organización”. No se han considerado como oportunidades de mejora la modificación del salario o remuneración ya que no se encuentra al alcance de la gestión

En la tabla 05 podemos observar la distribución de frecuencia en la medición de satisfacción laboral percibida por el trabajador en el Centro de Salud Metropolitano. Podemos observar que el 71.4% manifiesta una satisfacción laboral media, seguido de un 18.2% como baja, solo el 10.4% refiere un nivel de satisfacción alto. El puntaje promedio alcanzado fue de 75.96 de un total de 110, con un mínimo de 42 y un máximo de 107.

Tabla 05 Medición de la Satisfacción Laboral

Satisfacción laboral	n	%
BAJA	14	18.2%
MEDIA	55	71.4%
ALTA	8	10.4%
Total	77	100.0%

En la tabla 06 podemos observar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral percibida por los trabajadores. Podemos afirmar que el clima organizacional influye en los niveles de satisfacción laboral

En la tabla 06 se muestra las mediciones de la correlación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral. En el primer caso, como escala continua (correlación de Pearson) nos permite identificar el coeficiente de correlación, encontrándose un valor de 0.853, donde un “valor r” por encima de 0.8 se considera como una correlación alta o fuerte. Podría interpretarse, que si mejoramos el clima organizacional podríamos mejorar la satisfacción laboral en un 85.3%. o dicho de otra manera podríamos decir que la satisfacción laboral depende del clima organizacional hasta en un 85.3%, lo que consideramos como bastante elevado. En el segundo caso y en escala categórica se puede encontrar un Rho de Spearman de 0.682 considerada también alta (p=0.000). Tales así que en el grupo que consideró como malo el clima, el 58.3% manifestaba un nivel de satisfacción laboral baja, en el grupo con un clima organizacional regular (n=56) el 87.5% consideraba un nivel de satisfacción laboral media y en el grupo que considera el clima organizacional como bueno (n=9), el 88.9% manifestó un nivel de satisfacción laboral alto. Podemos afirmar que, a mayor nivel de clima organizacional, mayor nivel de satisfacción laboral.

Tabla 6 correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

Clima organizacional	Satisfacción laboral %				p	Rho de spearman			
	baja	media	alta	total		Clima org	Satisf. Lab		
malo	58.	41.7	0	100	0.000	clima	Coeficiente Corr.	1.000	0.682
Regular	12.5	87.5	0				sig		0.000
bueno	0	11.1	88.9	100		Satisf.	Coeficiente Corr.	0.682	1.000
total	18.2	71.4	10.4	100			sig	0.000	

DISCUSIÓN

Una investigación sobre la correlación entre clima laboral y satisfacción laboral es muy común en sociedades modernas y determina el éxito de una institución. Es muy necesario realizar estudios con estas variables de gestión ps permite conocer el estado real del desarrollo de dicha empresa. Con los estudios de gestión organizacional se podría evitar pérdida de recursos y prevenir efectos adversos que pueda poner en riesgo el desarrollo de las actividades de la institución (8) En la sociedad actual donde prima el conocimiento, las características de contar con un entorno competitivo, dinámico y complejo; el conocimiento y la innovación son una oportunidad para lograr un desarrollo adecuado en un mundo globalizado y contemporáneo.(9)

Vatani et al refiere que el clima de seguridad es una idea común del personal que indica las actitudes de las personas hacia la seguridad en el trabajo.(10) Mendoza et al afirma que la gestión y sus directivos optimizan ese clima organizacional, así como la satisfacción laboral de los trabajadores.(11) Palacios Cárdenas et al encontró que las dimensiones que demostraron un potencial más alto fueron diseño organizacional en la variable de clima organizacional y condiciones de trabajo en la variable satisfacción laboral.(12) Córdoba, Natali manifestó que las organizaciones de salud comparten diversas creencias y valores que influyen en ese clima organizacional.(13) Además, Fernandez Sivincha refiere que un clima organizacional favorable genera una disminución de costos por parte de la institución.(14) Catacora Pomaleque y Rivera Villanueva refiere que la satisfacción y el estrés laboral influyen en la calidad de atención de los usuarios.(15)

Vatani refiere que la evaluación del clima de seguridad es uno de los mejores métodos para medir las condiciones de trabajo en una institución. (10) En nuestro estudio se realizó una investigación que constaba de dos variables de interés, el clima organizacional y su relación con la satisfacción en un grupo de trabajadores de un establecimiento del 1er. nivel de atención. Se encontró una relación significativa entre clima y satisfacción laboral, Además se encontraron oportunidades de mejora donde destaca principalmente la falta de innovación y de incentivos por parte de la gestión. Entre las dimensiones de clima organizacional, destacó un nivel medio a bajo principalmente en las dimensiones de potencial humano y diseño organizacional.

Vatani et al de acuerdo con sus resultados, encontró una asociación entre la satisfacción y clima organizacional(10). Mendoza et al evaluó el impacto del clima organizacional y la satisfacción laboral. Evidenció que la satisfacción laboral se encuentra influenciada por la edad.(11) Fernandez Sivincha afirma que el sexo, la procedencia y estado civil fueron los factores que se asocian al clima organizacional. Estas variables son muy difícil de modificar.(14) Juarez-Adauta et observó una alta correlación positiva entre las dos variables, a mayor nivel de clima organizacional mayor satisfacción laboral de los trabajadores.(16) Salgado et al refiere que un nivel de satisfacción laboral mayor se enlaza con un clima organizacional alto en los trabajadores.(17) Felipe et al determinó el enlace que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal de la ciudad de Trujillo - Perú. y demuestra una relación fuerte entre el Clima y Satisfacción laboral. Se deduce que, en los trabajadores del hospital estatal, existe una relación significativa entre las diferentes dimensiones del clima institucional.(18) Palacios Cárdenas et al también demostró la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento del primer nivel de atención en la ciudad de Chimbote. Esto quiere decir que existe una significancia positiva entre la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional de las enfermeras.(12) Salazar et al identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral en sus 182 trabajadores de salud.(19)

En nuestro estudio los factores sociodemográficos y laborales estadísticamente significativamente asociados a clima organizacional y satisfacción laboral fueron condición laboral (p: 0.045 y 0.026 respectivamente) y tiempo de servicio (p:0.003 y 0.004 respectivamente).

Salgado et al refiere que los efectos adversos como el ausentismo, rotación profesional son factores que se evidencian cuando hay una insuficiencia en la gestión. Identificó como oportunidades de mejora, el ambiente físico y el reconocimiento.(17) Córdoba, Natali sugiere que

las reuniones, información pertinente y encuentros de debates con los trabajadores mejoran la relación del clima organizacional y satisfacción laboral.(13)

Catacora Pomaleque y Rivera Villanueva obtuvo un nivel de satisfacción laboral de insatisfacción en el 39.6% y un nivel medio de 54.2%.(15) Castillo Saavedra et al encontró un coeficiente de Correlación de Spearman (r) de 0,644; concluyendo que hay una significancia positiva entre los tipos de liderazgo y el clima organizacional de los trabajadores.(20) Chávez Laquita en Tacna, identifica las características asociadas al clima organizacional y satisfacción laboral y concluye que existe una significativa asociación entre el clima organización y el nivel de satisfacción laboral ($p:0.00$). Fundamentalmente las variables que más relación presentaron fue la percepción del entorno laboral ($p:0.00$) y la percepción de relación con compañeros de trabajo ($p:0.00$). (21)

En nuestro estudio encontramos niveles medios a bajos en las dos variables estudiadas, con una correlación de Pearson de 0.853 considerada alta. Además al contrastar la correlación como variables categóricas (clima organizacional y satisfacción laboral) se encontró un Rho de Spearman de 0.682.

Se sugiere optimizar las estrategias, especialmente en las oportunidades de mejora y realizar un plan de intervención de corto y mediano plazo utilizando instrumentos como el que proponemos en nuestra investigación. Esta mejora se daría medianete una buena práctica laboral como iniciativa ya planteada por el MINSA en su RM N°626-2015 que tiene como objetivo generar condiciones laborales que fomenten clima adecuado y el incremento del rendimiento como grupo.(22)

Se podría comparar nuestros resultados frente a resultados de otros establecimientos de la Microred y así realizar un "benchmarking" positivo que optimice el esfuerzo desplegado en todo el personal de la Microred.

CONCLUSIONES

Se encontró como principales factores sociodemográficos un predominio en el sexo femenino de un 68.8%, la edad en rango de 50 a 59 años con un 29.9%, según el estado civil un 42.9% refirió estar soltero y un 45.5% manifestó tener una carga familiar de 1 a 2 personas. En los factores laborales se encontró que un 33.8% tiene un tiempo de servicio mayor a 20 años, según la remuneración el 50.6% tiene un sueldo entre 2501 a 5000 nuevos soles, en cuanto a otra responsabilidad laboral el 71.4% manifestó tener un solo trabajo, en la condición laboral encontramos que el 58.4% es personal nombrado mediante la ley 276, también se registró que un 51.9% tiene la posibilidad de rotar por diferentes servicios y un 67.5% manifestó tener una buena relación con sus compañeros.

En cuanto a la medición del clima organizacional se encontró que el 72.7% manifestó un nivel regular, seguido de un 15.6% como un nivel malo y solo un 11.7% con un nivel bueno de clima organizacional.

En la medición de la satisfacción laboral, se demostró un predominio en el nivel medio con un 71.4% del total de trabajadores, seguido con un 18.2% en el nivel bajo de satisfacción y un 10.4% con un nivel alto.

Existe una asociación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud en estudio ($p: 0,000$). Existe una correlación alta (R de Pearson:0.853)

Se identificó como principales factores sociodemográficos y laborales asociados a clima organizacional y satisfacción laboral al tiempo de servicio ($p<0.05$) y la condición laboral ($p<0.05$), en ambos casos.

REFERENCIAS

1. RRHHDigital. *Un adecuado clima laboral, clave para mejorar la productividad empresarial tras la pandemia del COVID-19* [Internet]. 2021 [citado 24 de abril de 2022]. Disponible en: <http://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/148055/Un-adecuado-clima-laboralclave-para-mejorar-la-productividadempresarial-tras-la-pandemia-del-COVID19>
2. Ruiz JV. *¿Felicidad en el entorno laboral? Si, es posible* [Internet]. 2022 [citado 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.gndiario.com/entorno-laboralfeliz-mchaus>

3. Mamani Phocco FD. *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro De Salud "Carlos Protzel" - Comas 2021*. Univ Nac Federico Villarreal [Internet]. 2021 [citado 3 de junio de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5476>
4. RedTacna [Internet]. [citado 19 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.redsaludtacna.gob.pe/microredes/metropolitana#n3>
5. Ministerio de Salud del Perú. *Metodología para el estudio del clima organizacional V.02* [Internet]. 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.p df>
6. Rojas Muñoz JP. *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016*. Repos Inst - UCV [Internet]. 2017 [citado 20 de abril de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9079>
7. Ministerio de Salud del Perú. *ENCUESTA DE SATISFACCIÓN USUARIO INTERNO* [Internet]. 2002 [citado 22 de abril de 2022]. Disponible en: https://issuu.com/dr.ppach/docs/encuesta_de_satisfacci_n_usuario_interno
8. Ortíz Serrano P, Cruz García L. *Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Psicología Para América Lat* [Internet]. julio de 2008 [citado 31 de mayo de 2022];(13):0-0. Disponible en: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870350X2008000200017&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
9. Anibal C, Vaca M, Nieves J. *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. 2015;11.
10. Vatani J, Arami M, Khanikosarkhizi Z, Shahabi Rabori MA, Khandan M, Dehghan N, et al. *Safety climate and related factors in rehabilitation nurses of hospitals in Iran*. *Work Read Mass*. 2021;68(1):189-96.
11. Mendoza R. *Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud**. 2018;18(36):18-36.
12. Palacios Cárdenas JM. *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote, 2020*. Repos Inst - UCV [Internet]. 2020 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63910>
13. Córdoba NS. *La cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores médicos y enfermeros de UCIN de una maternidad pública de la ciudad de Rosario, Argentina año 2018*. 1 de julio de 2020 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <http://rehip.unr.edu.ar/xmlui/handle/2133/18892>
14. Fernández Sivincha JG. *Factores relacionados al clima organizacional en médicos residentes de primer año del Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza*. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2020 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10878>
15. Catacora Pomaleque MK, Rivera Villanueva DL. *Estrés y satisfacción laboral del personal de salud durante pandemia*. *Microrred Andagua, Castilla - Arequipa, 2021*. Univ Nac San Agustín Arequipa [Internet]. 2021 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/20.500.12773/13233>
16. Juárez-Adauta S. *Clima organizacional y satisfacción laboral*. 2012;50(3):307-14.
17. Salgado. MA, Giacomozzi. AM, Salgado. MA, Giacomozzi. AM. *Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile*. *Rev Médica Risaralda*. diciembre de 2019;25(2):157-66.
18. Felipe G, Aguilar P, Becerra A, Lara D, Jesús G, Zavaleta H. *Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal*. *SCIENDO*. 27 de septiembre de 2018;21(3):369-74.
19. Ángel-Salazar EM del, Fernández-Acosta CA, Santes-Bastián MC, Fernández-Sánchez H, Zepeta-Hernández D, ÁngelSalazar EM del, et al. *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud*. *Enferm Univ*. septiembre de 2020;17(3):273-83.
20. Castillo Saavedra EF, Medina Reyes MA, Bernardo Trujillo JV, Reyes Alfaro CE, Ayala Jara CI, Castillo Saavedra EF, et al. *Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú*. *Rev Cuba Salud Pública* [Internet]. junio de 2019 [citado 11 de abril de 2022];45(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S086434662019000200004&lng=es&nrm=iso&tlng=es
21. Chávez Laquita PA. *Características Asociadas a Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Personal Médico Asistencial de la Microrred Cono Norte de la Red de Salud de Tacna*. 2019. Univ Priv Tacna [Internet]. 2019 [citado 11 de abril de 2022]; Disponible en: <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/978>
22. Ministerio de Salud del Perú. *Manual de Buenas Prácticas para la mejora del Clima Organizacional* [Internet]. 2015. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/193605-626-2015-minsa>