

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD**



**Clima organizacional y satisfacción laboral en usuarios internos
del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2 Tumbes del
2021**

TESIS

**Para optar el grado Académico de Maestra en Ciencias de la
Salud con Mención en Gerencia de los Servicios de Salud**

Autora: Lic. Silvia Milagros Gallegos Higinio

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Clima organizacional y satisfacción laboral en usuarios internos
del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2 Tumbes 2021**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Víctor Gutarra Cerrón

(presidente)

Dra. Julia Mariños Vega

(miembro)

Dr. Fernando Fernández Neyra

(miembro)

Tumbes, 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN
GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD



**Clima organizacional y satisfacción laboral en usuarios internos
del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2 Tumbes del
2021**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma:**

Lic. Silvia Milagros Gallegos Higinio (autora)

Dra. Amarilis Calle Cáceres (asesora)

Código ORCID: 0000-0002-6702-8572

Tumbes, 2025



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los Veintinueve días del mes de enero del dos mil veinticinco, siendo las dieciséis horas y 10 minutos, se reunieron en el aula N° 2 de la Escuela de Posgrado los miembros del jurado calificador constituido con RESOLUCIÓN N° 033-2019/UNTUMBES-EPG-D, del veinte de febrero del Dos mil diecinueve, presidido por el **Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón**, e integrado por la **Dra. Julia Marinos Vega** (secretaría), **Dr. Fernando Fernández Neyra** (vocal) y la **Dra. Amarillis Calle Cáceres** en Calidad de (asesora).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Clima organizacional y satisfacción laboral en usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas 1-2 Tumbes del 2021"**, presentada por la egresada: **Silvia Milagros Gallegos Higinio**, para optar el grado académico de **MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD CON MENCIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**.

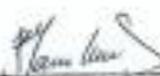
Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la correspondiente deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la sustentante aprobada, con el calificativo de BUENA.

Por lo anterior, la sustentante está expedita para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia de Servicios de Salud**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Titulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

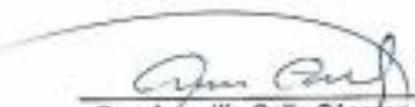
Siendo las diecisiete horas y diez minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 29 de enero del 2025


Dr. Feliciano Víctor Gutarra Cerrón
PRESIDENTE
DNI 00243026
Código ORCID 0000-0002-7705-2225


Dra. Julia Marinos Vega
SECRETARIA
DNI 17949395
Código ORCID 0000-0001-7389-0699

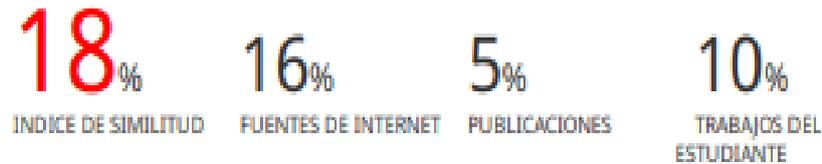

Dr. Fernando Fernández Neyra
VOCAL
DNI 00225842
Código ORCID 0000-0002-1972-4290


Dra. Amarillis Calle Cáceres
ASESORA
DNI 00214782
Código ORCID 0000-0002-6702-8572

Informe turniting

clima organizacional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	3%
4	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	dspaceapi.uai.edu.ar Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
8	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%



9	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	1 %
10	www.researchgate.net Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	revistas.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	www.dircap.org.ar Fuente de Internet	<1 %
14	revistadigitos.com Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía

Activo

DEDICATORIA

Al divino creador de todo el universo, por ser mi guía y fortaleza en los momentos cuando sentía que no conseguiría mi objetivo. A mi compañero de vida Alejandro, que en todo momento me demostró su amor, comprensión y apoyo para lograr mi objetivo, asimismo a mis hijos Miguel, Claudia y mi hija política Threysy, porque siempre están presentes, de manera incondicional y me alientan en todo momento, a mis nietas Oriana y Camila porque son un motivo para seguir superándome con el fin de ser un ejemplo a seguir y demostrarle que nada es difícil y todo se puede con esmero y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A mi asesora, amiga Dra. Amarilis Calle Cáceres, por confiar en mi trabajo y demostrarme en todo momento su disponibilidad y apoyo profesional, sin sus palabras y correcciones precisas no hubiera podido lograr llegar a la culminación tan anhelada. Asimismo, un profundo reconocimiento a mis jurados de tesis por la orientación brindada cuando lo necesite, demostrando el gran profesionalismo que les caracteriza y contribuir con la investigación científica. Siempre los recordare con mucho respeto, cariño y admiración.

A los trabajadores del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas por contribuir con la investigación.

INDICE

RESUMEN

ABSTRACT

I.	INTRODUCCION.....	14
II.	REVISION DE LA LITERATURA.....	16
	2.1. Bases teóricas.....	16
	2.2. Antecedentes.....	18
III.	MATERIALES Y METODOS.....	22
	3.1. Hipótesis.....	22
	3.2. Tipo y diseño de investigación.....	22
	3.3. Población y muestra.....	22
	3.4. Criterios de inclusión.....	22
	3.5. Criterios de exclusión.....	23
	3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
	3.7. Procesamiento y análisis de datos.....	25
	3.8. Consideraciones éticas.....	26
IV.	RESULTADOS Y DISCUSION.....	27
V.	CONCLUSIONES.....	35
VI.	RECOMENDACIONES.....	36
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	37
	ANEXOS.....	40

INDICE DE TABLAS

TABLA N° 01: Características del clima organizacional a partir de sus dimensiones.....	27
TABLA N° 02: Características de la satisfacción laboral a partir de sus dimensiones.....	28
TABLA N° 03: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.....	29
TABLA N° 04: Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.....	30

INDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento del clima organizacional.....	40
ANEXO 2: Instrumento de satisfacción laboral	49
ANEXO 3: Ficha técnica del instrumento de clima organizacional.....	50
ANEXO 4: Ficha técnica del instrumento de satisfacción laboral.....	51
ANEXO 5: Autorización para aplicar los instrumentos	56
ANEXO 6: Consentimiento informado.....	57
ANEXO 7: Certificación de asesoría.....	57
ANEXO 8: Declaración de originalidad	58

RESUMEN

El presente estudio responde a la inquietud por conocer el contexto y la percepción de los usuarios internos del Puesto de Salud “Gerardo Gonzales Villegas” acerca de su situación laboral; habiéndose planteado como objetivo general, determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021. Se trata de un estudio no experimental, con diseño descriptivo correlacional, cuantitativo y de corte transversal; la muestra estuvo constituida por 50 Trabajadores asistenciales y administrativos. Para la recolección de datos, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario diseñado en función de los objetivos de investigación. Para contrastar la hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman y a partir del análisis correspondiente se concluyó que existe relación alta y significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021, lo que se corrobora con el Rho de Spearman cuyo coeficiente indica 0,624 y $p < 0,01$, significa que si clima organizacional aumenta (o disminuye), la variable satisfacción laboral también aumenta (o disminuye).

Palabras clave: relaciones interpersonales, desarrollo personal, ambiente de trabajo, satisfacción.

ABSTRACT

The present study responds to the concern to know the context and the perception of the internal users of the "Gerardo Gonzales Villegas" Health Post about their employment situation; For this reason, the general objective was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in internal users of the Gerardo Gonzales Villegas I-2 Health Post, Tumbes in 2021. The study was non-experimental, with a descriptive, correlational, quantitative design. and cross section; it had a sample population made up of 50 assistance and administrative workers; For the collection of information, the survey technique and the instrument called questionnaire were obtained. To test the hypothesis, Spearman's correlation coefficient was applied. With the systematization of the results, it was possible to conclude that there is a high and significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the internal users of the Gerardo Gonzales Villegas I-2 Health Post, Tumbes in 2021, which is corroborated with the Rho de Spearman whose coefficient indicates 0.624 and $p < 0.01$. It means that if organizational climate increases (or decreases), the variable job satisfaction also increases (or decreases).

Keywords: interpersonal relationships, personal development, work environment, satisfaction.

1. INTRODUCCIÓN

A inicio del centenario XIX, se evidencia la firme convicción del rol que ejercen los elementos sociales y físicos referentes al actuar del ser humano. De este modo, el

entorno que los individuos perciben en una organización tiene un impacto significativo tanto en su manera de interpretar las dinámicas laborales como en su nivel de satisfacción en el trabajo¹.

Algunos investigadores describen el clima organizacional como el entorno que se genera entre las personas que forman parte de una organización, quienes así mismo manifiestan que el progreso del establecimiento obedece a la forma en que los trabajadores visualizan el clima organizacional, expresando si es positivo o negativo desde la percepción de los mismos, incluso establecen relaciones con el nivel de motivación en los trabajadores, también señalan de modo particular las características motivacionales del entorno organizacional.

Desde esta perspectiva, se entiende que es fundamental satisfacer las necesidades personales y promover el bienestar moral de quienes conforman la organización para generar un clima positivo y favorable. Sin embargo, cuando dichas necesidades no son atendidas adecuadamente, esto impacta de manera directa en el comportamiento de los miembros, lo que se traduce en niveles reducidos de motivación laboral y en la percepción de un clima organizacional negativo.²

Sobre este mismo particular, algunos investigadores manifiestan que existe cierto acuerdo en convenir que los componentes elementales del clima organizacional son características o conjunto de características del entorno relacionado a la labor que realiza. Este convenio, no se manifiesta cuando se pretende plantear las características, la manera en que se combina y el medio en que la persona aborda y estructura su idea de clima organizacional.³

Existen muchas investigaciones en relación a clima organizacional y satisfacción laboral sin embargo no hay acuerdo de correspondencia o un vínculo a la dirección de origen es decir si es de clima a satisfacción o de satisfacción a clima, asimismo se ha demostrado que el clima puede tener influencias significativas referente a determinados productos de algunas variables como: la satisfacción relacionada a la experiencia de trabajo, tasa de absentismo. De igual forma, diversos estudios han demostrado resultados en los que indican que las imágenes personales del ambiente muestran relación significativa en la satisfacción.⁴

La satisfacción laboral, por su parte es entendida como la actitud de los trabajadores en relación a la labor que ejecutan frecuentemente en razón al quehacer habitual y aspectos individuales del mismo. Existen teorías que intentan explicar el fenómeno y parten de la hipótesis que, la satisfacción laboral obedece a la casualidad, es decir, cuando el experto intenta lograr con su empeño y lo que realmente consigue es, cuando mayor sea la casualidad mayor será la satisfacción.⁵

Ambos conceptos traducidos en la práctica dan cuenta de los requisitos que la organización debe tener para posicionarse como aquella con un clima laboral ideal y de las condiciones que deben darse para mostrar un determinado nivel de satisfacción de los usuarios internos con la institución. De lo anterior se desprende que la satisfacción del usuario interno es expresión de un buen clima laboral con repercusión en la productividad de una determinada empresa y actitud proactiva de cada uno de sus miembros.

La importancia de los beneficios del clima organizacional es reconocida por el Ministerio de Salud y se plantean en el contenido del documento técnico “Metodología para el estudio del clima organizacional” a ser aplicado a nivel institucional en los establecimientos sanitarios. (R.M N° 623-2008/MINSA).⁶

A pesar de este reconocimiento, no todas las instituciones cuentan con políticas dirigidas a fomentar un clima laboral favorable, lo que provoca insatisfacción entre sus colaboradores. Este es el caso del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, un espacio de interés para la autora debido a que constituye su entorno laboral, donde frecuentemente se evidencian señales de descontento entre los trabajadores debido a diferentes motivos como la gestión institucional, inestabilidad laboral, carencia de materiales y equipos para realizar los procedimientos, insatisfacción con el puesto de trabajo asignado, no reconocimiento al esfuerzo desplegado al realizar sus actividades laborales, y ambientes de trabajo inadecuados; además, se ha notado que se ha roto la unidad del equipo, por lo que se nota que algunos trabajadores se alinean con la política institucional y otros están en contra de ella; un tercer grupo, se mantiene neutral; sin embargo, esto ha creado un clima de insatisfacción e incomodidad en el trabajo.

Si bien es cierto las insatisfacciones existen, las mismas no se concretizan en quejas objetivas por temor a represalias y sólo se expresan en manifestaciones verbales. Un aspecto que sí es importante, es que al parecer el clima laboral inadecuado se traduce en los indicadores de salud. Es justamente el motivo principal por el que la autora ha decidido abordar el tema a fin de tener un acercamiento con el problema en nuestra propia realidad.

De acuerdo con la situación planteada, el problema de investigación quedó formulado en la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en usuarios internos del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2 Tumbes del 2021? de la misma manera la investigación que se justifica en razón que, el ambiente de trabajo es un tema muy relevante en las organizaciones y particularmente en las instituciones de salud por tanto ocupa un lugar importante en la agenda sanitaria, permitió tener un acercamiento objetivo con el comportamiento de las variables, constituyéndose este conocimiento en el valor teórico de la investigación científica.

A partir de este conocimiento, así mismo, se pudo establecer sugerencias que el caso amerita, a los directivos de la institución a fin de que puedan adoptar las medidas correctivas si es necesario, siendo éste el aporte práctico de la investigación, su valor metodológico estuvo dado por el abordaje del proceso que se constituye en un referente para quienes estén interesados en esta línea de investigación se demostró viable gracias a la disponibilidad de los recursos humanos, económicos y materiales requeridos para su desarrollo. Asimismo, se logró de manera satisfactoria la participación de los grupos involucrados, lo que contribuyó al éxito del estudio. debido a que se realizó durante los horarios de trabajo.

El propósito final de esta investigación es promover una mejora sustancial en las interacciones entre los miembros del equipo, con el objetivo de crear un entorno de trabajo más colaborativo y de apoyo mutuo. Dentro del presente estudio existen diversos objetivos, sin embargo el principal fue analizar y establecer la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021, como

objetivos específicos se propuso caracterizar el clima organizacional a través de la valorización sus dimensiones: responsabilidad, recompensa, calor, apoyo, estándares de desempeño, riesgo, estructura, conflicto e identidad de los usuarios internos del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021, caracterizar la satisfacción laboral a partir de la valoración de sus dimensiones: beneficios laborales, condiciones materiales y físicas, relaciones sociales, políticas administrativas, relación con la autoridad, desarrollo personal, desempeño en las tareas, en los usuarios internos del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico científicas

En el contexto de esta investigación, se ha llevado a cabo una cuidadosa revisión bibliográfica acerca de las variables en estudio y respecto al clima organizacional se cuenta con la teoría del sistema de Likert el mismo que plantea, como el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales influyen en la conducta del trabajador, y ellos lo perciben, por su promesa, capacidades y sus valores.

Likert manifiesta que existe dos tipos de clima organizacional, o de sistemas, mediante el cual cada uno posee dos divisiones, considerando al primero como un sistema muy autoritario y al segundo un sistema muy participativo, donde se da a conocer que el clima de tipo autoritario sistema I –autoritarismo explotador los directores actúan de forma arbitraria, son desconfiados con el trabajador su motivación es mediante el temor y el castigo, a diferencia del clima autoritario sistema II – autoritario paternal, los directivos son condicionantes con los trabajadores y estimulan con premios y otras veces impulsan el miedo y sanción⁷

Así mismo refiere que el clima de tipo participativo con su sistema III- consultivo los directivos muestran credulidad con el trabajador, pero no completa, lo demuestran de manera cómo las determinaciones se resuelven en la cúspide, pero los subordinados pueden tomar determinaciones desde su nivel, para motivar a los trabajadores se usan los premios y las sanciones son ocasionales. Se observa un ambiente activo y la dirección se basa en metas por lograr⁸

Además, manifiesta que el clima de tipo participativo con su sistema IV – democrático, los demás directivos tienen una confianza completa en los trabajadores. El método usado para toma de decisiones está diseminado en toda la organización y perfectamente integrado según los niveles jerárquicos. El mensaje expresado puede ser ascendente, descendente o lateral, este clima permite una relación de amistad, confianza entre el trabajador y empleador, lo cual aumenta el rendimiento y se cumplen los objetivos y metas⁹

En conclusión, Likert manifiesta que cuanto más próximo este situada la administración al sistema IV la probabilidad es alta en relación a la productividad, mejora el vínculo laboral y la rentabilidad es prominente También expresa que, una institución cuanto más cerca este del sistema I la posibilidad de ser ineficiente es alta, las relaciones laborales son pésimas y encaran dificultad económica. Por todo lo explicado sugiere crecimiento prospero hacia el sistema IV.⁷

Continuando con el estudio de investigación se ha realizado un importante análisis de la variable satisfacción laboral, considerando a la teoría de los factores formulada por Frederick Herzberg, quien explica la conducta del individuo en el ámbito laboral y refiere que la satisfacción es el resultado de los factores de motivación por parte del empleador. La teoría dispone que los individuos se encuentran influenciadas por dos factores, entre los cuales tenemos: Motivación e higiene¹⁰

La satisfacción, para Frederick Herzberg es considerada como el producto del componente motivación entre los cuales tenemos, reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad, estos principios ayudan a desarrollar la satisfacción del individuo, sin embargo, poseen limitado resultado sobre la insatisfacción. Así mismo tenemos factores de higiene que se manifiestan en la insatisfacción y son: remuneración y beneficios, política de la empresa y su organización, relaciones con los compañeros de trabajo, ambiente físico, supervisión, status, seguridad laboral, crecimiento, manifiesta que cuando los componentes higiénicos llegan a un nivel mínimo considerado por el trabajador, se origina una insatisfacción laboral. Las condiciones de higiene influyen de manera significativa en las actitudes laborales,

destacándose su efecto sobre el grado de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores¹¹

La Teoría Bifactorial se apoya en que la motivación de un individuo se origina por componentes de motivación (intrínsecos), y no de mantenimiento (extrínsecos), se denomina componentes de la motivación intrínsecos porque la motivación se origina desde el interior del individuo y se mantiene constantemente esta relaciona con la labor productiva, es así como este componente motivacional se desarrolla durante la actividad labora¹²

Los componentes de mantenimiento son extrínsecos debido a que están relacionados a elementos externos al trabajador. Además, este componente no busca motivar al trabajador, sino que ejerce una condición que es evitar que el trabajador este insatisfecho con alguna condición laboral como seguro médicos y sueldo, etc. Al resolver esta necesidad el trabajador va estar satisfecho muy pronto se acostumbrará a lo obtenido que buscará un nuevo beneficio y hasta no obtenerlo estará insatisfecho. Entre algunos factores de la motivación tenemos: reconocimiento, independencia laboral, responsabilidad.⁷

2.2. Antecedentes

En el contexto de esta investigación, se ha recopilado una cantidad significativa de información relacionada con las variables del estudio, las cuales, tras ser analizadas y organizadas de manera adecuada, se convierten en una base clave para tratar el tema de la investigación, de modo que en investigaciones referidas al ámbito internacional se cuenta con el estudio de Gavilanes Llango, M. J. (2021). denominado “relación existente del clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital municipal nuestra señora de la merced, Ambato – ecuador año 2020” tiene como objetivo es determinar si existe relación entre ambas variables. La investigación cuenta con un diseño no experimental, transversal, descriptivo, y correlacional. 90 personas conformaron la población total y se aplicaron los cuestionarios de Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral. Los resultados obtenidos evidenciaron una notoria relación entre las dimensiones que conforman el clima ocupacional y la satisfacción laboral dentro de la

organización. Bajo análisis, estos aspectos forman el detalle de los resultados de la investigación.¹³

Astudillo, T. A. C. Et al (2023), estudio denominado Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo tuvo como objetivo relacionar el estrés laboral con la satisfacción del personal de salud de la clínica San Pablo, de la ciudad de Loja, en Ecuador, es un estudio de tipo observacional, transversal, analítico y prospectivo, correspondiente al nivel relacional, la población de 80 trabajadores de la salud, se le aplicaron dos cuestionarios, del estrés laboral de la OMS/OIT (2006), y satisfacción laboral S20/23 de Meliá (1989). Los resultados obtenidos, el 9% (7 personas) de los participantes registraron exposición alta al estrés laboral, por otro lado, existió una alta satisfacción por el trabajo en el 67% de la población (53 personas) y con un coeficiente de Spearman de 0,667, se concluyó que la exposición de estrés laboral observado en el grupo poblacional influyó positivamente en la satisfacción del trabajo, con lo que la tensión laboral fue percibida de manera beneficiosa permitiendo adaptabilidad y complacencia.¹⁴

Fierro Escalante, M. A. (2022). Ecuador, en su presente estudio Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito, el fin del estudio fue determinar la relación entre factores de satisfacción laboral y clima organizacional en el personal de salud, se aplicaron dos reactivos psicológicos (Cuestionario de satisfacción laboral de Minnesota y Escala del clima laboral CL-SPC), basado en un enfoque cuantitativo no experimental de corte transversal, 70 médicos y enfermeras forman parte de la muestra, los resultados obtenidos lograron identificar que en el sector privado la satisfacción laboral es mayor que en el público, así mismo la variable que representa al clima organizacional es mayor en el sector privado que el público. Finalmente se obtuvo un alto índice de satisfacción laboral dentro de la población estudiada lo que evidencia que los trabajadores se encuentran satisfechos con el clima organizacional¹⁵

Ámbito nacional

Espinoza R, llevo a cabo en la ciudad de Lima (2022), el estudio “Clima organizacional y satisfacción de Enfermería de un Hospital de Lima Norte”, cuyo fin fue evaluar si existía relación entre las variables; la metodología dentro del estudio fue correlacional, 45 profesionales conformaron la muestra. Estadísticamente se obtuvo un valor significativo de 0,000, Considerando que el bienestar y la satisfacción del profesional en el desempeño de sus funciones asignadas está favorecida por el ambiente laboral, se constató en este caso que el ambiente del hospital proporciona un entorno de trabajo favorable. Por otro lado, se identificaron carencias en áreas específicas, especialmente en lo que respecta a comunicación interna¹⁶.

Padilla F, (Lima, 2020) desarrollo la investigación “clima organizacional y satisfacción de los profesionales de Enfermería en un hospital del Callao”, donde el objetivo abarco estudiar la relación de los fenómenos o variables mencionadas, utilizando un método correlacional mediante la aplicación a de encuestas a 90 profesionales logro obtuvo información valiosa. Resultando lo siguiente: el clima organizacional de la institución se encontraba en un nivel alto con 81%, seguido del 66% de satisfacción que experimentan los profesionales lo cual corresponde a un nivel alto también; en conclusión, con un 0.370 se demostró que existe relación entre las variables lo que determina que en un ambiente de trabajo favorable, mejor es la satisfacción¹⁷.

Vásquez (2022) realizo un estudio denominado Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de una clínica, Lima 2021, tuvo como objetivo, analizar la relación entre el clima en el trabajo y la satisfacción de los empleados, se utilizó un método descriptivo correlacional, 70 colaboradores conformaron la muestra, dos cuestionarios fueron utilizados para la recolección de datos. Como resultado se obtuvo: El clima de trabajo es percibido como regular con un 40%, el 43 % ha logrado percibir una satisfacción en un nivel medio, por otro lado, se obtuvo un valor de $r=0.420$ y un $p= 0.001$. mientras que las dimensiones de la variable clima organizacional, se encuentran en un nivel moderado de 0.549 con respecto a la satisfacción laboral. Como conclusión se pudo demostrar que el clima laboral se relaciona con la satisfacción de los trabajadores, significativamente.¹⁸

Otro estudio importante es el de Marquina Vara, K. T. Et al (2021), en su estudio denominado Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López”, 2021, donde el objetivo fue demostrar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López” 2021. El diseño fue descriptivo correlacional transversal, no experimental; muestra conformada por 192 personas, el cuestionario fue el instrumento utilizado y la técnica fue la encuesta, Se obtuvo como resultado que un 65,6% se encuentra satisfecho mientras el 34,4% no lo está; respecto al desempeño laboral, alcanzó el 52,6%, 44,3% y 3,1%. Lo que evidencia una relación significativa entre ambas variables¹⁹.

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

Hipótesis general:

Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021.

3.2. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio y diseño:

La investigación es un estudio no experimental, descriptiva correlacional, cuantitativa y de corte transversal ²⁰

3.3. Población y muestra:

La población estuvo conformada por 50 Trabajadores considerados, asistenciales y administrativos, del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2 Teniendo en cuenta que el tamaño de esta, se resolvió trabajar con el total de la misma, es decir se trató de una población muestral o muestra probabilística censal, por conveniencia de la investigación.²¹.

3.4. Criterios de inclusión:

Se incluyeron a todos los usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2 con las siguientes características:

Usuarios internos que tenían vínculo laboral vigente, que no estén gozando de licencia ni de vacaciones en el periodo de aplicación de los instrumentos; además,

se asumió como parte de la muestra a aquellos que aceptaron participar voluntariamente en el proyecto de investigación.

3.5. Criterios de exclusión:

Se excluyó a aquellos usuarios internos del Puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2 con las siguientes características:

Que estén gozando de vacaciones o se encuentren de licencia, por cualquier motivo, o que manifestaron su negativa a participar en el estudio.

3.6. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Como técnica usada en el presente estudio se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario, que permitió mediante un formulario obtener respuestas sobre el problema de estudio.

Para la variable de estudio el cuestionario tipo likert modificado que permitió valorar el clima organizacional y consto de 51 preguntas donde se encuentran asociadas dimensiones como riesgo, estructura, calor, recompensa, apoyo, estándares de desempeño, conflicto, identidad y responsabilidad) dicho instrumento obtuvo un alto grado de confiabilidad 0.843 por Dávila Romero (2008). La aplicación del instrumento fue tomada de calcina Cáceres (2015).

El cuestionario estuvo formado por cinco alternativas que iban desde totalmente de acuerdo hasta totalmente en desacuerdo, fueron codificadas del 5 al 1, para la variable de clima organizacional. Como indica en la siguiente tabla.

El instrumento, constó de 9 dimensiones y 51 preguntas

Escala de Medición	Puntaje
Totalmente de Acuerdo	5
De acuerdo	4
No de acuerdo ni desacuerdo	3
Desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Escala de clima organizacional:

Clima Organizacional	Valores
Bueno	5
Regular	3-4
Deficiente	1-2

La agrupación de los resultados se dio en tres escalas, lo que permitió la presentación de los mismos como:

- a. Bueno (incluye totalmente de acuerdo)
- b. Regular (incluye el de acuerdo y no de acuerdo ni desacuerdo)
- c. Deficiente (incluye desacuerdo y totalmente en desacuerdo)

La escala de medición categoriza la variable nivel de clima organizacional según la puntuación en:

- a. Bueno 187-255
- b. Regular 119-186
- c. Deficiente 51-118

Satisfacción laboral: Para la segunda variable Se empleó un cuestionario tipo Likert modificado, La creación y validación de este instrumento fue realizada por Sonia Palma Carrillo en el 2003. el instrumento, constó de 35 preguntas asociadas en 7 dimensiones (beneficios laborales, condiciones físicas y materiales, relaciones sociales, políticas administrativas, relación con la autoridad, desarrollo personal y desempeño en las tareas). La aplicación del instrumento fue tomada de calcina Cáceres ²²

Escala de Medición	Puntaje
Muy de Acuerdo	5
De acuerdo	4
Indeciso	3
Desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

Satisfacción Laboral	Valores
Alto	5
Medio	3-4
Bajo	1-2

Para la presentación de los resultados se agruparon en tres escalas.

- a. Alto (incluye muy de acuerdo)
- b. Medio (incluye estoy de acuerdo e indeciso)
- c. Bajo (incluye estoy en desacuerdo y muy en desacuerdo)

La variable nivel de satisfacción laboral es categorizada por una escala de medición según la puntuación:

- a. Satisfacción alta 129-175
- b. Satisfacción media 82-128
- c. Satisfacción baja 35-81

3.7. Procesamiento y análisis de datos

La aplicación del cuestionario tuvo una duración ente 15 a 20 minutos, se tomó en un solo día, para ello se realizaron las coordinaciones y el permiso correspondiente al jefe del centro de salud Gerardo Villegas Gonzales, y se realizó en su centro de trabajo horario laboral.

Debido al volumen de datos, la tabulación y codificación se realizó de manera manual, utilizando los programas Microsoft Excel y SPSS para clasificar el clima organizacional (clima organizacional bueno, clima organizacional regular, clima organizacional deficiente) y el Clima Laboral (alta satisfacción laboral, regular satisfacción e insatisfacción laboral, y baja satisfacción laboral).

- a. **Estadística descriptiva:** La descripción de las variables se realizó mediante el recuento expresado en frecuencias, porcentajes, media.
- b. **Estadística inferencial:** Para evaluar el grado o nivel de correlación se utilizó el coeficiente de Correlación de Spearman porque los datos mostraron una

distribución anormal. Para todos los análisis se consideró que una relación era estadísticamente significativa cuando $p < 0.01$ y no significativa si $p > 0.01$.²³

3.8. Consideraciones éticas

Se ha considerado la resolución 0301-2018/UNTumbes-cu para el desarrollo de los siguientes principios éticos que rigen los procesos de investigación.²⁴

Autonomía: Se aplicó mediante el consentimiento informado, respetando la identidad de la persona que resolvió el cuestionario

Beneficencia: se actuó con responsabilidad así mismo se procedió con rigor científico y los resultados de la investigación se dará a conocer a las autoridades y trabajador de la institución para la toma de medidas correctivas si el caso lo amerita

Justicia: en este trabajo de investigación el interés no es personal, porque se antepone la justicia reflejada en el bien común de la investigación.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

TABLA 1: Características del clima organizacional de acuerdo a la valoración de sus dimensiones

Escala Dimensiones		Bueno	Regular	Deficiente	Total
Estructura	Frecuencia	16	29	5	50
	Porcentaje	32%	58%	10%	100%
Responsabilidad	Frecuencia	12	32	6	50
	Porcentaje	24%	64%	12%	100%
Recompensa	Frecuencia	14	28	8	50
	Porcentaje	28%	56%	16%	100%
Riesgo	Frecuencia	13	31	6	50
	Porcentaje	26%	62%	12%	100%
Calor	Frecuencia	13	33	4	50
	Porcentaje	26%	66%	8%	100%
Apoyo	Frecuencia	14	33	3	50
	Porcentaje	28%	66%	6%	100%
Estándares de desempeño	Frecuencia	13	34	3	50
	Porcentaje	26%	68%	6%	100%
Conflicto	Frecuencia	15	30	5	50
	Porcentaje	30%	60%	10%	100%
Identidad	Frecuencia	14	33	3	50
	Porcentaje	28%	66%	6%	100%
TOTAL	Frecuencia	13	31	6	50
	Porcentaje	26%	62%	12%	100%

Interpretación:

Entre las dimensiones valoradas como regular destaca, estándares de desempeño con (68%), responsabilidad, riesgo calor apoyo, conflicto y identidad (Entre 60 a 66%) el resto solo es regular entre 56 a 58% y en la valoración buena se considera a estructura con el (32%) y conflicto con el (30%), el resto de dimensiones , es

buena solo entre el 24 a 28% y la valoración deficiente destaca recompensa (16%), responsabilidad, riesgo, estructura y conflicto (Entre el 10 a 12%) el resto entre 8 y 6%, en el que destaca apoyo, estándares de desempeño, identidad (6%).

TABLA 2: Características de la satisfacción laboral de acuerdo a la valoración de sus dimensiones

Escala Dimensiones		Alta	Media	Baja	Total
Beneficios laborales	Frecuencia	18	23	9	50
	Porcentaje	36%	46%	18%	100%
Condiciones físicas y materiales	Frecuencia	17	24	9	50
	Porcentaje	34%	48%	18%	100%
Políticas administrativas	Frecuencia	14	30	6	50
	Porcentaje	28%	60%	12%	100%
Relación con la autoridad	Frecuencia	15	31	4	50
	Porcentaje	30%	62%	8%	100%
Relaciones sociales	Frecuencia	17	25	5	50
	Porcentaje	34%	50%	10%	100%
Desarrollo personal	Frecuencia	22	25	3	50
	Porcentaje	44%	50%	6%	100%
Desempeño en las tareas	Frecuencia	16	28	6	50
	Porcentaje	32%	56%	12%	100%
TOTAL	Frecuencia	16	27	7	50
	Porcentaje	32%	54%	14%	100%

Interpretación

Entre las dimensiones valoradas como media destacan, la relación con la autoridad (62%), Políticas administrativas (60%), y relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas (Entre 50 a 56%), y en la valoración alta se considera al desarrollo personal (44%) y beneficios laborales (36%), el resto de dimensiones, es alta entre solo entre el 30 a 34% y la valoración baja destaca beneficios laborales, condiciones físicas y materiales (18%), el resto entre 8 y 10%, en el que destaca desarrollo personal (6%).

TABLA 3: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

	Alta		Media		Baja		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Bueno	11	22%	2	4%	0	0%	13	26%
Regular	5	10%	24	48%	2	4%	31	62%
Deficiente	0	0%	1	2%	5	10%	6	12%
	16	32%	27	54%	7	14%	50	100%

Interpretación:

El 48% de los casos evidencia que existe una relación media o regular entre las variables, donde. Se aprecia que la relación entre las variables es media o regular, pues el 48% de los participantes que consideran que el clima organizacional es regular, indican que el nivel la satisfacción laboral es media; por otra parte, se aprecia que los 5 (10%) perciben que el clima laboral es deficiente, así mismo el nivel de satisfacción laboral mal desde su percepción.

TABLA 4: Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,624**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	90

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

Interpretación:

Se utilizó la inferencia Rho de Spearman para analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se observa que el coeficiente es de 0,624 y una significancia bilateral $p=,000$, lo que muestra la existencia de una relación directamente alta, por esta razón se aceptó la hipótesis de trabajo.

4.2. DISCUSIÓN

A partir de los resultados obtenidos, se realizó el análisis correspondiente, teniendo como referente los antecedentes y las teorías explicativas consideradas en las bases teóricas del presente estudio, es así que en relación al primer objetivo específico, se pretendió caracterizar el clima organizacional a partir de la valoración de las 9 dimensiones establecidas: responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad de los usuarios internos del Puesto de Salud donde se desarrolló el estudio, se muestra que el clima organizacional es percibido por el 62% de los participantes como de nivel regular; resultado que expresa que los usuarios internos no están muy de acuerdo con el ambiente laboral en que se desenvuelven pese a que un importante 26% que desde su percepción lo consideraron como bueno.

Los resultados indicados difieren de los reportados por Padilla F.¹⁷, quien a partir de su estudio denominado clima organizacional y satisfacción de los profesionales de Enfermería en un hospital del Callao realizada en el año 2020, obtuvo como resultado percepción alta de las personas motivo de estudio acerca del clima organizacional (81%); mostrando con ello que, para los trabajadores de la institución sanitaria indicada, existía un buen ambiente de trabajo. Sobre el mismo particular, Vásquez (2022)¹⁸, a partir de estudio denominado Clima organizacional

y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de una clínica Lima en el año 2021, obtuvo como resultado que el clima de trabajo desde la percepción del 40% de las personas motivo de estudio era regular, siendo diferente a los resultados reportados por Padilla.

Respecto al clima laboral, entendido como la unidad de medida en relación al trabajo realizado por el empleado de salud en el puesto asignado, el resultado obtenido podría en cierto modo, considerarse con una tendencia positiva en el contexto del clima organizacional así mismo podría ser expresión de productividad aceptable por parte de los gestores en definitiva no muy aceptable cada vez que solo el 26% lo consideró bueno.

En la misma dirección de análisis del clima organizacional en el puesto de salud, escenario de la presente investigación, es pertinente indicar que, desde la percepción de los trabajadores a partir de los resultados obtenidos, existe poco estímulo relacionado con la motivación hacia el trabajador, específicamente en la dimensión de recompensa que se está relacionado con los reconocimientos y compensaciones. El no reconocimiento podría ser en este caso particular, la razón de la percepción deficiente que tiene el trabajador, expresión a su vez de escasa valoración al esfuerzo por la labor desplegada en el lugar de trabajo.

Otra de las variables que dio pie al presente estudio fue la satisfacción laboral, valorada en sus dimensiones: Beneficios laborales, condiciones físicas y materiales, relaciones sociales, políticas administrativas, relación con la autoridad, desarrollo personal y desempeño en las tareas, en los usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021 y que a partir de la respuesta de los participantes del estudio, se ubicó en un nivel medio, resultado que expresa que los usuarios internos no están muy de acuerdo con la labor que realizan en el puesto asignado en que se desenvuelven, no obstante es preciso destacar que un importante 32% lo consideraron con un nivel alto.

Los resultados obtenidos tienen cierta similitud con los de Vásquez (2022)¹⁸ quien en el año 2021 a partir de la investigación realizada denominada: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de una clínica, en Lima Perú, reportó que el 43% consideraron la satisfacción en un nivel medio, siendo diferente a los resultados obtenidos Marquina Vara, K. T. Et al en el año 2021¹⁹ quien a partir de la investigación denominada Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay, lo consideraron de nivel alto, hallando relación significativa entre satisfacción y desempeño laboral.

Vista la satisfacción laboral como el reconocimiento que la autoridad de una institución hace del trabajo de los recursos humanos, a lo que se suma la

voluntad para promover y apoyar el desarrollo profesional del trabajador generando equilibrio

entre las exigencias propias del trabajo y las expectativas del trabajador, el resultado obtenido podría en cierto modo, considerarse con una tendencia positiva mas no totalmente aceptable toda vez que solo el 32% lo consideró como alta, lo cual cobra importancia porque la satisfacción laboral podría repercutir en la productividad laboral generando compromiso e identificación institucional.

Respecto a lo indicado en el párrafo precedente es preciso destacar a partir de los resultados obtenidos ,las dimensiones beneficios laborales, condiciones físicas y materiales reportaron un nivel bajo de satisfacción, es muy importante mencionar el rol que cumplen los gestores cuando ejercen liderazgo y a partir de ello, en este caso el cumplimiento estricto de los derechos laborales y agregado a las condiciones de un ambiente de trabajo favorable son factores motivacionales importantes el no cumplimiento puede dar pie a que los colaboradores muestren una aptitud de pesimismo, desaliento y desconfianza, que se vería reflejado en la productividad,

Analizadas las variables motivo de estudio en coherencia con el objetivo general orientado a establecer la relación que exista entre clima organizacional y satisfacción laboral en los usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021 a partir de la aplicación de la estadística inferencial mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman; se obtuvo como resultado la existencia de una relación alta directa y significativa, por ello se aceptó la hipótesis establecida, resultado que tienen cierta similitud con los de Vásquez (2022), quien a partir de la investigación realizada Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de una clínica, Lima los resultados demostraron un 40% para clima organizacional considerado como regular, en el caso de la satisfacción de los trabajadores demostraron que un 43% fue media, donde se concluyó que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción de los trabajadores.

Asimismo, Padilla F, en el (2020)¹⁷ a partir de la investigación realizada clima organizacional y satisfacción de los profesionales de Enfermería en un hospital del Callao, los resultados demostraron que un 81%, para clima organizacional tiene relación significativa con la satisfacción laboral que prevaleció con un nivel alto en un 66%, lo que significa que cuando existe un ambiente de trabajo favorable, mejor es la satisfacción de la misma.

5. CONCLUSIONES

El 62% de usuarios internos consideran que el clima organizacional es regular, el 26% bueno y 12% malo. Respecto a las dimensiones (Estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad), en la totalidad de casos los usuarios internos manifiestan que el clima organizacional es regular (entre 56% a 68%), calor, apoyo, identidad (66%) y solo entre el 24 al 30% indican que el clima organizacional es bueno y que a su vez indican que es malo entre 6 al 12% de usuarios internos.

Respecto a satisfacción laboral se determinó que el 54% de usuarios internos consideran que la satisfacción laboral es media, el 32% alto y 14% bajo. Por otra parte respecto a las dimensiones ((Beneficios laborales, condiciones físicas y materiales, políticas administrativas, relación con la autoridad, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño en las tareas), valoradas como media destacan, relación con la autoridad (62%), Políticas administrativas (60%) y relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas (están entre 50 a 54%); en la valoración alta esta desarrollo personal (44%) y beneficios laborales (36%), el resto de dimensiones, es alta solo entre el 30 a 34%; y por el contrario, entre la valoración baja destaca beneficios laborales, condiciones físicas y materiales (18%), el resto entre 8 y 10%, siendo el más bajo (6%) desarrollo personal y desempeño en las tareas.

Existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los usuarios internos del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas I-2, Tumbes del 2021, según el Rho de Spearman cuyo coeficiente indica 0,624 y $p < 0,01$, significa que si clima organizacional aumenta (o disminuye), la variable satisfacción laboral también aumenta (o disminuye).

6. RECOMENDACIONES

A partir de los resultados de la presente investigación analizados críticamente se recomienda:

Que la Dirección Regional de Salud, a través de la dirección de recursos humanos promueva bienestar, ofreciendo un ambiente de trabajo seguro para reducir la preocupación de los empleados, promueva discusiones regulares y continuas sobre las expectativas de desempeño, fortaleciendo procesos de desarrollo personal, compromiso y mejor desempeño en las tareas orientadas a mejorar el clima organizacional.

La DIRESA a través de la Dirección de Recursos Humanos, debe promover la implementación de un programa de recompensas personales, profesionales, evaluando y reconociendo el trabajo comprometido, la identificación institucional, carisma y liderazgo de los recursos humanos que laboran a nivel regional con el fin de lograr las metas y objetivos institucionales.

A la Dirección Regional de Salud a través de la Dirección de calidad se recomienda elaborar programas de intervención que refuercen y mejoren el clima organizacional en las instituciones de salud.

A los recursos profesionales, técnicos y administrativos del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas, fortalecer los procesos de trabajo en equipo, programando espacios de diálogo para el análisis crítico de necesidades y problemas laborales, elaborando planes de mejora continua, gestionando los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos propuesta en la

implementación de procesos para mejorar las dimensiones con bajos porcentajes respecto a clima organizacional y satisfacción del usuario interno.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Garzón Castrillón, M.A. El Desarrollo Organizacional y el cambio planeado Bogotá 1° Edición, editorial universidad el Rosario. 2018, pág. 14.
2. Rodríguez E. Revista Educación en valores, Universidad Carabobo. Vol. 1 junio. 2017, pág. 4.
3. Ventura C. realizo un estudio titulado “Clima Organizacional de los trabajadores asistenciales del Instituto Nacional de Oftalmología”, Lima 2017.
4. Chiang VM, M^a. RODRIGO JM, Núñez PA. Relaciones entre Clima Organizacional y Satisfacción laboral. Edit. Comillas, Madrid. 2017. pág. 14-17
5. Ruiz López, P. Landa García J.E. “Gestión Clínica en Cirugía” Edit. Asociación española de cirugía. 2017, pág. 613
6. Rivera R. “influencia del Clima Organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro Quirúrgico en el Hospital Feliz Mayorca Soto de Tarma 2016.”
7. Ministerio de salud del Perú, “Metodología para el estudio del Clima Organizacional” RM N^o 623-2008/MINSA, Comité Técnico de Clima organizacional – Lima, Ministerio de Salud; 2017.
8. Guillermo, A. “Estímulo y clima organizacional en la oficina de seguros del hospital regional JAMO II-2 Tumbes, 2018”. 2019. Universidad César Vallejo, Piura.
9. Bordas Martínez M.J. Gestión Estratégica de Clima Laboral, Universidad Nacional de Educación a distancia Madrid 2017.
10. Mohammad N.N. Diseño de Investigación Cuantitativa, Metodología de Investigación México, 4° edición, editorial Limusa. 2015, pág. 72.
11. Bueno Blanco L. ¿Que motiva a sus colaboradores? Editorial fundación confemental 2014 Madrid pág. 30.
12. Pacherras C. “Motivación Laboral y Clima Organizacional entre los empleados de una entidad Bancaria y Financiera Chiclayo 2018.

13. Gavilanes Llango, M. J. (2021). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del hospital municipal nuestra señora de la merced, Ambato–Ecuador año 2020 (Master's thesis). <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/13915>.
14. Astudillo, T. A. C., Salcedo, D. R. N., & Falcón, V. V. (2023). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal de la clínica ecuatoriana San Pablo. *Revista UNIANDES de Ciencias de la Salud*, 6(2), 1310-1329. <https://revista.uniandes.edu.ec/ojs/index.php/RUCSALUD/article/view/2854>.
15. Fierro Escalante, M. A. (2022). Satisfacción laboral y clima organizacional en médicos y enfermeras de centros de salud en la ciudad de Quito. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/4635>.
16. Espinoza R. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería del servicio de medicina de un hospital de lima norte, 2021. Universidad Privada Norbert Wiener. [Internet].; 2022 [consultado 2022 Julio 23. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/>.
17. Padilla F. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería. Hospital San José Del Callao. Universidad Nacional del Callao. [Internet].; 2020 [consultado 2021 octubre 10. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/>.
18. Vásquez Cerna, EN. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia de una clínica, Lima 2021. Universidad César Vallejo; 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84096>.
19. Marquina Vara, K. T., & Cortez Triveño, D. M. Satisfacción laboral y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Chancay y SBS “DR. Hidalgo Atoche López”, 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/74586>
20. Gomez M.M Introducción a la Investigación de la Metodología Científica, Rep. Argentina 1° edición Editorial Brujas.2017, pág. 109-113.
21. Galeano Marin, M.E. (2020) Diseño de Proyectos en la Investigación Cualitativa, Medellín 1°edición Fondo Editorial Universidad EAFFIT. 2020, pág. 69-76.
22. Hernández, R. y Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1ra. Ed. México D.F.2018: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.

23. Calcina, M. (2015) Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de mayo 2012. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-782318>
24. Tumbes. Universidad Nacional de Tumbes. Código de ética del investigador. Resolución N° 0301-2018/UNTUMBES-CU [Internet] Publicado en la página web de la Universidad Nacional de Tumbes, (09 de marzo de 2018). Disponible en: <https://www.untumbes.edu.pe/vice-investigacion/wp-tent/uploads/2019/11/34.1-CodigoEtica-Resolucion-N%C2%B0-0301-2018-UNTUMBES-CU.pdf>.

ANEXOS

ANEXO 01: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO-ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimada(o) Trabajador (a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer el clima organizacional en el Puesto de salud, a fin de tener un diagnóstico situacional del tema y poder elaborar un sistema de estrategias que permitan mejorar el mismo en la institución en mención, a fin de crear indicadores para contribuir a la mejora de la calidad de atención.

Marque con un (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo con la pregunta planteada que a continuación se presentan. Por favor contestar con la mayor veracidad.

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

I. DATOS GENERALES

Servicio:

Tiempo en la institución
Tiempo en el servicio

Edad:

Sexo:

Masculino
Femenino

Condición laboral:

Nombrado
Contratado

II. DATOS INHERENTES A LA INVESTIGACIÓN

Escala valorativa

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	No de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Enunciado	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	No de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
ESTRUCTURA						
1	En su Servicio Las Tareas Son Claramente Definidas					
2	En su servicio las tareas están lógicamente estructuradas.					
	En su servicio se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
4	Conoce claramente las políticas de su hospital.					
5	Conoce claramente la estructura organizativa del servicio.					
6	En su servicio no existe mucho papeleo para hacer las cosas.					
7	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas y tomadas en cuenta.					
8	En su servicio la productividad se ve afectada por falta de organización y planificación.					
9	En su servicio a veces no se tiene claro a quien reportar.					
10	La jefatura muestra interés por las normas.					
RESPONSABILIDAD						
11	No se confía mucho en juicios individuales en el servicio, todo se verifica dos veces.					
12	A la jefatura le gusta que se realice bien su trabajo sin tener que estar verificando con ellos.					
13	La jefatura solo trazan planes generales de lo que se debe hacer del resto cada uno es responsable del trabajo realizado.					

14	En servicio sale adelante cuando toma la iniciativa y trata de hacer las cosas por sí mismo.					
15	La filosofía de su servicio enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismo.					
16	En su servicio cuando alguien comete un error siempre hay gran cantidad de excusas.					
17	En su servicio uno de los problemas es que las personas no toman responsabilidades,					
RECOMPENSA						
18	En su servicio existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.					
19	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas					
20	En su servicio, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.					
21	En su servicio existe mucha crítica.					
22	Cuando comete un error la sancionan.					
23	La filosofía de su servicio es que a largo plazo se progresa más bien si se hacen las cosas lentamente pero adecuadamente.					
RIESGO						
24	En su servicio ha tomado los riesgos en los momentos oportunos.					
25	En su servicio se toman riesgos grandes ocasionalmente para estar competentes.					
26	La toma de decisiones en su servicio se da con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
27	En su servicio se arriesga por una buena idea					
28	Entre sus compañeros de su servicio permanece una atmosfera amistosa.					
CALOR						
29	En su servicio se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
30	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de su servicio.					
31	Las personas de su servicio tienden a ser fría y reservadas entre sí.					
32	Las relaciones de su jefatura con el personal tienden a ser agradable					

33	En su servicio se exige un rendimiento bastante alto,					
APOYO						
34	Su jefatura piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
35	En su servicio siempre presionan para mejorar continuamente su rendimiento personal y grupal.					
36	Su jefatura piensa que si las personas están contentas la productividad marchara bien.					
37	En su servicio es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
38	Se siente orgulloso de su desempeño.					
ESTANDARES DE DESEMPEÑO						
39	Si se equivoca las cosas van mal con su jefatura.					
40	En su servicio, la jefatura habla de sus aspiraciones.					
41	Las personas dentro de su servicio no confían verdaderamente el uno del otro.					
42	Su jefatura y compañeros loa ayudan cuando tiene una situación difícil.					
43	La filosofía de su jefatura enfatiza el factor humano (como se sienten las personas etc.)					
44	La actitud de su jefatura frente al conflicto entre personas puede ser bastante saludable.					
CONFLICTO						
45	Su jefatura siempre busca estimular las discusiones abiertas entre su personal.					
46	Siempre puede decir lo que piensa aunque no estén de acuerdo con su jefatura.					
47	Lo más importante en su servicio, es tomar decisiones de la manera más fácil, rápida y rápida posible.					
48	Las personas se sienten orgullosas de pertenecer a su servicio					
49	Siente que es miembro de un equipo que funciona bien.					
50	Siente que no hay mucha lealtad por parte del personal al servicio.					
51	En su servicio cada cual se preocupa por sus propios intereses.					

ANEXO 02: APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO-SATISFACCION LABORAL

Estimada(o) Trabajador (a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la satisfacción laboral en el usuario interno en el Puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas. Solicito su colaboración, marcando con un (X), la alternativa que considere pertinente en cada caso de acuerdo con la pregunta planteada que a continuación se presentan. Por favor contestar con la mayor veracidad.

Agradeciéndole atentamente su disponibilidad.

II. DATOS GENERALES

Servicio:

Tiempo en la institución

Tiempo en el servicio

Edad:

Sexo:

Masculino

Femenino

Condición laboral:

Nombrado

Contratado

III.DATOS INHERENTES A LA INVESTIGACIÓN

Escala valorativa

Estoy Muy en Desacuerdo	Estoy Desacuerdo	Estoy Indeciso	Estoy de acuerdo	Estoy muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	ENUNCIADO	Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
CONDICIONES AMBIENTALES						
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones					
4	Siente que el trabajo que realiza es justo para su manera de ser.					
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.					
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS						
6	Su jefatura es comprensiva.					
7	Se siente mal con lo que gana.					
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.					
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.					
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.					
POLITICAS REMUNERATIVAS						
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.					
12	El ambiente donde trabaja es confortable. (ventilación, iluminación.					

13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.					
RELACIONES SOCIALES						
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.					
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.					
16	Le disgusta su horario.					
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.					
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.					
DESARROLLO PERSONAL						
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad de trabajo.					
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable.					
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas.					
22	El horario de su trabajo le resulta incómodo.					
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo					
DESEMPEÑO EN LAS TAREAS						
24	Se siente feliz con los resultados que logra en su trabajo.					
25	Su trabajo lo aburre.					
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.					

27	En el ambiente físico donde se ubica.					
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.					
29	Le gusta el trabajo que realiza.					
RELACION CON LA AUTORIDAD						
30	No se siente a gusto con la jefatura.					
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
33	Haciendo su trabajo, se siente bien consigo mismo.					
34	Se siente complacido con la actividad que realiza.					
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.					

ANEXO 03: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

FICHA TÉCNICA

La escala de clima organizacional fue elaborada por Litwin y Stringer en el año 1968, modificado por Dávila y Romero en el año 2008. Presentó un grado de confiabilidad de 0,8384 de alfa de Crombach, fue utilizado el 2012 en Perú. Este instrumento cuenta con 55 items, divididos de la siguiente manera:

La dimensión estructura con 10; responsabilidad con 7, recompensa 6 , riesgo 5 , calor 5 , apoyo 5 ; estándares de desempeño 6 i; conflicto 5, identidad 4 .

El cuestionario tiene preguntas elaboradas en positivo y negativo, para ser respondido a través de una escala de Likert que va de 1 al 5, con respuesta como excelente, muy buena, regular, deficiente y muy deficiente que será presentado en porcentajes. Esto quiere decir que a mayor puntuación que se obtenga en el cuestionario, la percepción del clima organizacional será evaluada como favorable.

Para motivo de presentación de resultados, se agrupó en tres escalas:

Bueno (incluye totalmente de acuerdo y de acuerdo)

Regular (incluye no acuerdo y ni desacuerdo)

Deficiente (desacuerdo y totalmente en desacuerdo)

ANEXO 04: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION LABORAL

FICHA TÉCNICA

Escala de satisfacción laboral elaborado por Sonia Palma C. con una confiabilidad de 0,79 y validez de 0,05. Este instrumento fue utilizado el 2012 en Perú.

Este instrumento cuenta con 35 ítems, divididos de la siguiente manera: Los factores: beneficios laborales y /o remunerativas 4 ítems, desarrollo personal 6 ítems, relación con las autoridades 5 ítems, políticas administrativas 5 ítems, relaciones sociales 5 ítems y condiciones físicas 5 ítems. Los resultados deberán ser marcados en la escala de Likert que va desde excelente, muy buena, regular, deficiente y muy deficiente.

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

“Año de la unidad la paz y el desarrollo”

Solicito: Autorización para la aplicación del instrumento de clima organizacional y satisfacción laboral.

Karina Bardales Chávez

Jefa del Puesto de Salud Gerardo Gonzales Villegas.

PRESENTE. -

Silvia Milagros Gallegos Higinio, con DNI N° 00239791, Licenciada en Enfermería del Hospital Saúl Garrido Rosillo, ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo.

Que, para optar el grado de Maestra en ciencias de la salud con mención en Gerencia de los Servicios de Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, se requiere la ejecución de un Proyecto de Investigación; por lo que solicito a su digno despacho, se me otorgue el permiso para aplicar el instrumento de Clima organizacional Y Satisfacción laboral a los usuarios internos del Hospital en mención.

Por lo expuesto.

Ruego a usted señor director acceder a mi solicitud por ser justicia que espero alcanzar.

P.D. Se adjunta Ficha de Recolección de Datos.

Tumbes setiembre del 2023


Silvia Milagros Gallegos Higinio
DNI N° 00239791

ANEXO 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es realizada por la Licenciada en Enfermería Silvia Milagros Gallegos Higinio, de la Universidad Nacional de Tumbes, el objetivo de este estudio es conocer la Relación entre el Clima Organizacional y La Satisfacción laboral del usuario interno del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas.

Si usted accede a participar en este estudio, se le solicitará responder el cuestionario, esto le tomará aproximadamente entre 15 a 20 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es voluntario. La información que se recopile será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Desde ya le agradecemos su participación.

AUTORIZACION

YO..... autorizo mi participación en el estudio. Asimismo, confirmo que he leído el documento, por lo que entiendo las declaraciones contenidas en él y la necesidad de hacer constar mi consentimiento, para lo cual lo firmo libre y voluntariamente este documento. Tengo conocimiento que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento.

Fecha:

Fecha ,Setiembre del 2023

Firma del Participante

ANEXO 07: CERTIFICACIÓN DE ASESORIA

Yo, Dra. Amarilis Calle Cáceres, docente adscrito a la Facultad de Ciencias de la Salud y al departamento académico de Medicina Humana de la Universidad Nacional de Tumbes CERTIFICO: Que, el proyecto de investigación realizado por Silvia Milagros Gallegos Higinio, licenciado en enfermería, de título “Clima organizacional y satisfacción laboral en el usuario interno en el puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-II Tumbes 2021”, se encuentra asesorado bajo mi guía. Por lo cual, autorizo la presentación del presente para que el jurado evaluador revise y apruebe según corresponda.

Tumbes, enero del 2025



Dra. Amarilis Calle Cáceres

DECLARACION DE ORIGINALIDAD

Yo, Silvia Milagros Gallegos Higinio, identificado con DNI N° 00239791, Licenciada egresada de la Escuela Profesional de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional de Tumbes, al amparo de la ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, declaro bajo juramento lo siguiente:

- 1) La investigación titulada clima organizacional y satisfacción laboral en usuarios internos del puesto de salud Gerardo Gonzales Villegas I-2 Tumbes del 2021, es de mi autoría.
- 2) Se han respetado las normas internacionales Vancouver de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el informe de tesis no ha sido plagiado.
- 3) El informe de tesis no ha sido plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos y contenidos que se presentaron en los resultados del informe de tesis, no serán falseados, manipulados, duplicados o copiados; por tanto, contribuirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude, plagio, autoplagio o piratería; asumo las consecuencias y sanciones de mis acciones, para que se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional de Tumbes.

Tumbes, enero del 2025



Lic. Silvia Milagros Gallegos Higinio

Autor

