

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD**



**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del centro
de salud San Juan Bautista Ayacucho 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO:
MAESTRA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

Bach. Buitron Gutierrez, Rocio

ASESOR:

Dr. Alarcón Vila, Pavel Antonio

AYACUCHO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi amado e inolvidable papá, gracias por guiarme y protegerme.

A ti madre amada y bella, por tus consejos, apoyo y valor para seguir adelante

A mi querido hijo, quiero dejarte la legacía de hacer obras constructivas y quiero que tengas siempre en tu corazón la fortaleza para luchar por tus propias convicciones.

Rocío

Agradecimientos

A Dios por la vida y las oportunidades de seguir creciente a nivel personal y profesional

A mi familia por ser el motor y motivo de mi vida, y a Dios por hacer posible la oportunidad de seguir con mis estudios.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por la experiencia académica y de vida que se imparten en sus aulas.

A mi asesor, Dr. Pavel Antonio Alarcón Vila, por su valioso aporte en la consecución de este logro.

A los trabajadores del Centro de Salud San Juan Bautista, por su participación activa y desinteresada en esta investigación.

Índice General

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Índice General	iv
Índice De Tablas.....	vi
Índice De Anexos	vii
Resumen	8
Abstract	9
Capítulo I Introducción	10
Capitulo II Revisión De La Literatura.....	13
2.1. Antecedentes de Estudio	13
2.1.2. Nivel internacional.....	13
2.1.3. Nivel nacional.....	13
2.1.4. Nivel local	14
2.2. Marco Teórico Y Conceptual.....	15
2.2.1. Clima Organizacional.....	15
Estructura.....	16
Recompensa.....	16
Relaciones Interpersonales	16
Identidad	16
Autonomía	16
2.2.2. Satisfacción laboral	17
Teoría De Maslow	17
Teoría de Motivación de Herzberg (1959).....	17
Teoría del Valor de Locke (1969-1976).....	17

Factores integrantes de la satisfacción laboral	18
Capitulo III Materiales Y Métodos	20
3.1. Enfoque	20
3.2. Tipo De Investigación	20
3.3. Nivel De Investigación.....	20
3.4. Diseño De Investigación	20
3.5. ÁREA DE INVESTICACIÓN.....	20
3.6. Población.....	21
3.7. Muestra Y Muestreo.....	21
3.7.1. Unidad de análisis.	21
3.7.2. Unidad de Muestreo	21
3.7.3. Tamaño de la muestra	21
3.7.4. Tipo de muestreo.....	21
3.8. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	21
3.9. Análisis E Interpretación De Datos.....	22
Capitulo IV Resultados	23
Discusión.....	29
Conclusiones	32
Recomendaciones.....	33
Referencia Bibliográfica.....	34
Anexos.....	39

Índice De Tablas

Tabla 1 Clima organizacional en la dimensión estructura en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.	23
Tabla 2 Clima organizacional en la dimensión autonomía en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.	23
Tabla 3 Clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.	24
Tabla 4 Clima organizacional en la dimensión recompensa en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.	25
Tabla 5 Clima organizacional en la dimensión identidad en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.	25
Tabla 6 Satisfacción laboral en la dimensión factores extrínsecos en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.	26
Tabla 7 Satisfacción laboral en la dimensión factores intrínsecos en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.	27
Tabla 8 Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.	27

Índice De Anexos

Anexo 1 Consentimiento informado	40
Anexo 2 Cuestionarios	40
Anexo 3 Operacionalización de variables	45

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022. Es una investigación aplicada de enfoque cuantitativo no experimental; diseño transversal, relacional, la población estuvo constituida por personal del Centro de Salud San Juan Bautista. Se utilizó el cuestionario para Clima organizacional y satisfacción laboral tomado de Felipe Bravo, y otros, 2018. Resultado: el clima organizacional percibido por el personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista es de nivel regular (46.9%) a bueno (40.6%) en la dimensión de estructura, nivel bueno (68.8%) en la dimensión de autonomía, nivel regular (62.5%) en la dimensión relaciones interpersonales, nivel malo (71.9%) en la dimensión de recompensa y nivel bueno (62.5%) en la dimensión de identidad. La satisfacción laboral percibida es de nivel regular (65.6%) en la dimensión de factores extrínsecos y también nivel regular (59.4%) en la dimensión de factores intrínsecos. Se concluye que, existe relación significativa directa, lineal ($p < 0.05$) y muy alta, entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción Laboral.

Abstract

The objective of this research was: To determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the staff working at the San Juan Bautista Health Center. Ayacucho 2022. It is an applied research of non-experimental quantitative approach; cross-sectional, relational design, the population was constituted by personnel of the San Juan Bautista Health Center. The questionnaire for Organizational climate and job satisfaction taken from Felipe Bravo, et al., 2018 was used. Result: the organizational climate perceived by the staff working at the San Juan Bautista Health Center is from regular level (46.9%) to good (40.6%) in the dimension of structure, good level (68.8%) in the dimension of autonomy, regular level (62.5%) in the dimension interpersonal relationships, bad level (71.9%) in the dimension of reward and good level (62.5%) in the dimension of identity. Perceived job satisfaction is regular (65.6%) in the dimension of extrinsic factors and also regular level (59.4%) in the dimension of intrinsic factors. It is concluded that there is a significant direct, linear ($p < 0.05$) and very high relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the personnel working at the San Juan Bautista Health Center.

Key word: Organizational climate, Job satisfaction.

Capítulo I

Introducción

En una organización, todos los miembros que laboran se desenvuelven de acuerdo con los escenarios que presenta la institución, a partir de sus capacidades y en condiciones que implican el cumplimiento de directivas, normas, entre otros; lo que genera un posicionamiento de la organización en la sociedad. (1) Por tal motivo, el Clima organizacional, es aquel ambiente de trabajo que es sentido por cada uno de los trabajadores y que le permite desarrollar sus aptitudes y condiciones para el bien de él y de la organización. Implica aspectos que la organización propone, como el estilo de liderazgo, la comunicación, motivación recompensas y la estructura de la organización. (2)

En nuestro país, desde hace buen tiempo, se pretende mejorar las condiciones de trabajo de las personas, con la intención de empoderarlas y por ende mejorar los logros de la organización; a partir de sesiones de trabajo en servicio, capacitaciones, pasantías. De acuerdo a ello, la Organización Mundial de la Salud, hace énfasis en la importancia de que las organizaciones le den la importancia debida al clima organizacional, para mejorar el desempeño del personal, a partir de evaluaciones permanentes y planes de mejora continuas, que favorezcan el logro de los objetivos de las instituciones de salud, siendo el ente rector el responsable de dichos procesos (3).

En relación a la satisfacción laboral, se puede afirmar que, son un conjunto de sentimientos y percepciones que pueden ser positivas o negativas que representa una persona en relación a su actividad laboral y a la organización donde labora. Una satisfacción negativa, genera descontento por la actividad que se realiza, malas o inadecuadas relaciones interpersonales, incluso disminución del desempeño laboral. (4).

La satisfacción está definida como el sentimiento que presenta un trabajador respecto a la labor que realiza en la organización y en el que influyen determinantes internos y

externos. Uno de los determinantes que se relaciona a la satisfacción del personal de salud es el Clima organizacional; por ello la importancia de su valoración; porque también repercute en la satisfacción del usuario. (5)

Como se mencionó, en nuestro país se viene promoviendo acciones que permitan mejorar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, a partir de talleres y capacitación respecto a la mejor atención del usuario; dejando el clima organizacional postergado, la mejora del clima organizacional repercute directamente en las responsabilidades de los trabajadores, un clima organizacional inadecuado puede generar conflictos y estancamiento laboral. (6)

Las actividades que desarrolla el personal de la salud diariamente, generan usualmente estrés, cansancio, muchas veces frustración, entre otros; a pesar de la dedicación y compromiso con la organización y su rol encomendado. Por ello es importante conocer en qué condiciones y contexto laboral interno se desarrolla el personal, con la finalidad de mejorarlas. La investigación propuesta, permitirá identificar y luego mejorar el ambiente laboral en el laboran el personal de salud del establecimiento de salud en estudio.

Durante la Pandemia, el personal de salud se vio expuesto a diferentes condiciones que pusieron a prueba sus capacidades personales y profesionales; el caos que reinó inicialmente, la capacidad de respuesta insuficiente del sector y el avance de la pandemia, generaron el incremento inusual de pacientes y personal de salud limitado para hacer frente la emergencia sanitaria; entonces, el personal de salud tuvo que laborar en horas extras, con insuficiente material de protección y con el inminente riesgo de contagio por los casos presentes. El Centro de Salud San Juan Bautista vivió de cerca dicha realidad y el personal de salud se expuso a dichas condiciones, que mermaron sus capacidades de respuesta por el cansancio, y agotamiento; todo esto generó insatisfacción e inconformidad por exceso de horas de trabajo, rotaciones y remuneraciones no acordes a la realidad y circunstancias,

afectando el clima organizacional en la institución y la calidad del servicio que se brinda. Motivando a desarrollar el estudio titulado: “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Personal Del Centro De Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022”. Los resultados nos permitirán conocer las dimensiones del clima que están afectadas y que requieren de atención; así como las dimensiones que fortalecen el trabajo en la institución. De igual manera se identificará en que aspectos de la satisfacción se tiene que mejorar a través del desarrollo de estrategias a nivel de los recursos humanos, teniendo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022; los objetivos específicos propuestos son:

Identificar el nivel de clima organizacional y sus dimensiones en el personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista.

Identificar el nivel de satisfacción laboral y sus dimensiones en el personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista.

Relacionar el nivel de clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral en el personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista.

Capítulo II

Revisión De La Literatura

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.2. *Nivel internacional.*

Montoya et al. (2017) realizaron el trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena”, concluyen que el clima organizacional percibido como alto está asociado al mayor nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de dicha institución.

Peralta (2017) en la investigación: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca privada”, llegaron a la conclusión de que, hay una relación significativa y estrecha, entre los factores de la satisfacción laboral y las dimensiones que son parte del clima organizacional. (8)

Álvarez et al. (2016) en la investigación: “Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria”; concluye que la satisfacción laboral está relacionado a las condiciones laborales que presenta la institución; como son la estimulación en lo moral y también en lo material. (9)

Pablos y Cubo (2016) en la investigación: “Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales públicos de Badajoz y Cáceres de Madrid”; determinó que el 55% de los entrevistados están de acuerdo con lo relacionado a las competencias y funciones, otros aspectos relacionados a la seguridad, infraestructura, recurso obtuvieron un menor porcentaje; así mismo el 36% que sugiere un incremento en el número de personal para una mejor atención y también para disminuir la carga laboral. (10)

2.1.3. *Nivel nacional.*

Vallejos (2017) en la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres”, determina que, a partir del resultado valorado

por el coeficiente Rho de Spearman (0.701), existe una relación significativa, alta y directa, entre la satisfacción laboral del personal y el clima organizacional en la Microred de Salud San Martín de Porres en el año 2017. (11)

Aguilar (2016) en el estudio: “Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas”; determina que, el clima organizacional del Hospital en estudio es bueno (75.4%); en relación a la satisfacción laboral, el personal profesional entrevistado, percibe como satisfecho en 64,9%. La prueba estadística de Chi cuadrada, demuestra que existe asociación significativa entre ambas variables, demostrándose la hipótesis de investigación y rechazando la nula. (12)

Uceda (2017) en la investigación: “Clima laboral y la satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud Atusparias-Chiclayo”; determinó que, el 72.1% del personal que labora en dicho Centro, presenta un clima laboral medianamente favorable; en relación a la satisfacción laboral, el personal que labora percibe en un 86%, que la satisfacción laboral está en un nivel medio, se concluye que existe relación directa entre la satisfacción laboral percibida y el clima laboral de la institución o establecimiento de salud. (13)

Chiquinta (2017) en la investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Emergencia del hospital Regional Lambayeque. Chiclayo-2017”, determinó que, el clima organizacional en el servicio de emergencia esta “por mejorar” (74,33); asimismo, en relación a la satisfacción laboral, está calificada en “regular” (133); se concluye que existe correlación significativa, positiva, y alta (0.73) entre las variables en estudio. (14)

2.1.4. Nivel local

Torres y Chipana (2018) en el estudio: “Clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018”; demuestran que,

el personal asistencial entrevistado percibe como que el clima organizacional es poco favorable en un 78%; asimismo, el personal presenta un desempeño laboral aprobado en 88%; se concluye que, existe relación débil, positiva directa entre el desempeño laboral y el clima organizacional del Centro de Salud Licenciados. (15)

Montes y Díaz (2018) en la investigación: “Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018”; concluye que, a partir de los hallazgos en relación a las variables satisfacción laboral y la motivación, que hay relación moderada entre la variable satisfacción laboral que presenta el personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco con la variable motivación. (16)

2.2. Marco Teórico Y Conceptual

2.2.1. *Clima Organizacional*

“El Clima Organizacional son percepciones individuales y colectivas en el trabajo donde se involucran las ideologías, objetivos, costumbres y tradiciones de los participantes, se encuentra compuesto por el reconocimiento, estrés laboral, compromiso, materiales y equipo, desarrollo de personal, seguridad e higiene, comunicación y apoyo social de superiores”. (17)

“El clima organizacional es una pieza principal que comprueba la eficacia del área de trabajo de una organización, ya que se evidencia la relación entre los aspectos de las personas y la institución, lo cual representa un método efectivo para evaluar la productividad de los empleados”. (18)

“Las instituciones que busquen ser competitivas deben tener clara la idea de clima organizacional, de tal manera se implementen estrategias que ayuden a mejorar su rendimiento. Realizar un estudio del clima organizacional ayuda a que las organizaciones identifiquen sus recursos más importantes para mejorar su ambiente de trabajo”. (19)

De acuerdo a los resultados de los estudios de Litwin y Stringer de 1968, citados por Ascarza (20)) y Koys (21) citado en Chiang (22), “se determinó e identificó que el Clima organizacional tiene cinco dimensiones principales: Estructura, Autonomía, Relaciones Interpersonales, Recompensa e Identidad, las cuales permitirán dar una respuesta al área de trabajo de la institución”.

Estructura

“Es la forma de aceptación que tienen los integrantes de un organismo acerca de lineamientos, reglamentos, procesos y políticas propias de la institución que enfrentan en el proceso de su trabajo”.

Recompensa

“Se refiere al grado de aprobación de los miembros de una institución referente al adecuado estímulo recibido por la labor realizada correctamente, es decir la capacidad en que el organismo usa más la compensación que el castigo”.

Relaciones Interpersonales

“Está basada en la adecuación y aceptación de los integrantes de una compañía en el área de trabajo, teniendo un vínculo cordial con sus compañeros del mismo rango y superiores”.

Identidad

“Es el nivel de aceptación como propios los objetivos de la empresa, es decir el sentir de pertenencia a la organización y de sentirse como personal clave y valioso dentro del grupo o centro de trabajo”.

Autonomía

“Se define como la comprensión del trabajador sobre la independencia al decidir sobre situaciones, así como la responsabilidad que ello ocasione para realizar las labores encomendadas, desarrollar objetivos y cumplir metas trazadas”.

Una organización tiene un buen clima organizacional, si permanentemente cambia de acuerdo a la realidad y estos cambios son liderados por personas coherentes y eficientes, buscando la sostenibilidad de la organización. (23)

2.2.2. Satisfacción laboral

Teoría De Maslow

La teoría de Maslow propone una pirámide ascendente, que evalúa las necesidades de la persona desde una posición de procesos fundamentales para la vida; iniciando en actividades básicas como la alimentación y descanso, transitando por el desarrollo social e interpersonal y culminando en la autorrealización. (24)

La teoría de Maslow tiene relación con el estudio de la Satisfacción Laboral, es decir; una persona cumpliendo sus objetivos más fundamentales procura satisfacer necesidades de autorrealización, en él se encuentran los logros laborales.

Teoría de Motivación de Herzberg (1959)

Según Herzberg, (25) “el ser humano está influenciado por dos factores que intervienen en su satisfacción laboral, estos factores los dividió en dos Higiene y Motivación; es decir la motivación influye en la satisfacción laboral”.

Teoría del Valor de Locke (1969-1976)

Locke (26) manifiesta que, “la satisfacción del trabajo es consecuencia del ajuste entre los resultados del trabajo y los deseos de la persona cuando mayor sea la relación de estas dos, mayor será la satisfacción”. “La satisfacción laboral es la percepción subjetiva que la persona tiene y siente respecto a su trabajo y comprende diversos aspectos tales como: la remuneración, tipo de sistema de control, situación de trabajo, oportunidades para lograr ser promovido a un cargo de mayor jerarquía, la convivencia con otros trabajadores, etc.” (27)

La satisfacción laboral es la respuesta que tiene la persona de manera actitudinal hacia el entorno laboral y las experiencias que derivan de ella (28). También se puede entender como la percepción o el sentir que muestra el trabajador hacia su organización o institución, demostrando con actitudes de compromiso y pertenencia hacia la organización. (29)

La satisfacción laboral tiene dos características: “la intrínseca está basada en los aspectos vinculados con la tarea en sí misma (variedad, interés, obstáculo, oportunidades de aprender, independencia o autonomía, etc.); mientras que, la extrínseca se origina en agentes externos al trabajador, están asociadas al ambiente o contexto en el que se desarrolla dicha labor (trato con los superiores o compañeros, el salario, las horas de trabajo, la seguridad que sienten en dicha institución y el reconocimiento” (30).

Factores integrantes de la satisfacción laboral

Condiciones físicas y/o materiales, “son los mecanismos que favorecen el progreso del trabajo quehacer cotidiano y sirven como un medidor de la eficacia y el rendimiento”.

Beneficios laborales y/o remunerativos, “las normativas de beneficios salariales son de suma relevancia como factores que inciden y determinan la satisfacción laboral de los trabajadores, debido a que sirven para satisfacer una serie de necesidades fisiológicas del individuo”.

Políticas administrativas, “las políticas son normativas, estatutos o disposiciones institucionales direccionadas a regularizar el vínculo laboral y asociada de manera directa con el trabajador y establecen nexos para obtener los objetivos propuestos”.

Relaciones sociales, “se basan en la interrelación de los individuos con la institución para la que trabajan, o con sus compañeros. Las buenas relaciones interpersonales generan credibilidad y confianza”.

Desarrollo personal, “se asocia a la predilección de los empleados por aquellos trabajos que les consientan emplear todas sus capacidades y facultades, hace referencia al deseo del trabajador por ser mejor de lo que ya es”.

Desempeño de funciones, “se entiende como la asociación del trabajador con sus tareas cotidianas dentro del trabajo, es importante la voluntad, el interés y la intención de realizar determinado trabajo”.

Relación con la autoridad, “es la relación del trabajador con el jefe directo, que aporta una apreciación valorativa respecto de sus actividades cotidianas”.

Capítulo III

Materiales Y Métodos

3.1. Enfoque

Fue de tipo cuantitativo, debido a que la valoración de los resultados será de tipo numérica; las que se presentarán a nivel tabular y en frecuencias.

3.2. Tipo De Investigación

Fue de tipo aplicativo; los resultados arribados, permitirán la aplicación de los conocimientos en mejorar la situación dada.

3.3. Nivel De Investigación

Fue de tipo descriptivo, debido a que las variables en estudio fueron identificadas sin ningún tipo de modificación o manipulación deliberada.

3.4. Diseño De Investigación

La presente investigación es de tipo transversal.



Donde:

m= Muestra

x= Clima Organizacional

y= Satisfacción laboral

r= Relación

3.5. ÁREA DE INVESTIGACIÓN.

La investigación se realizó en el Centro de Salud San Juan Bautista.

3.6. Población

La población estuvo constituida por el personal que labora en el Centro de Salud San Juan Bautista. (64 profesionales)

3.7. Muestra Y Muestreo

3.7.1. Unidad de análisis.

Se consideró al personal del establecimiento en estudio

3.7.2. Unidad de Muestreo

Se consideró al personal de la unidad de análisis.

3.7.3. Tamaño de la muestra

Por el todo el personal que labora en el periodo de investigación y manifieste su deseo de participación.

3.7.4. Tipo de muestreo

Censal

3.8. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.

La técnica que se utilizó fue la entrevista estructurada.

El instrumento incluyó 26 preguntas para la variable clima organizacional y 16 preguntas para la variable satisfacción laboral, con alternativas debidamente cuantificadas para su posterior procesamiento con el estadígrafo SPSS versión 23. Este cuestionario fue tomado de Felipe Bravo, y otros, 2018 de la investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. (31) Así mismo para calcular la confiabilidad del instrumento de esta investigación se trabajó con una prueba piloto, el mismo que garantiza la fiabilidad y confiabilidad del instrumento usado. La variable clima organizacional será evaluada a través de 26 ítems, distribuidos a su vez en 5 aspectos o facetas: estructura (5 reactivos), autonomía (4 reactivos), relaciones interpersonales (7 reactivos), recompensa (5 reactivos), identidad (5 reactivos). Del mismo

modo la variable satisfacción laboral será evaluada a través de 16 ítems, distribuidos en 2 dimensiones: factores extrínsecos (8 ítems), factores intrínsecos (8 ítems). Los ítems de ambas variables serán valorados según escala de Likert, asignándoles una valoración de: 1 (Nunca), 2 (A veces), 3 (Regularmente), 4 (Casi Siempre) y 5 (Siempre).

3.9. Análisis E Interpretación De Datos.

Para la presentación de datos, se utilizó la Estadística Descriptiva, que permitió calcular las medidas descriptivas. Se realizó la Estadística Inferencial con la finalidad de hacer inferencias y sacar conclusiones de las relaciones observadas. En el análisis de los resultados se utilizaron la prueba de Chi Cuadrada, y la prueba de correlación de Rho de Spearman para identificar la fuerza de relación entre las variables y la dirección de esta relación, decidiéndose con un nivel de significancia de $p=0.05$.

Capítulo IV

Resultados

Tabla 1

Clima organizacional en la dimensión estructura en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL (Dimensión Estructura)	N°	%
MALO	8	12.5
REGULAR	30	46.9
BUENO	26	40.6
TOTAL	64	100

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional (Felipe Bravo, y otros, 2018)

En la tabla 01, en la dimensión estructura, se identifica que, del 100% del personal del Centro de Salud San Juan Bautista participante en la investigación, el 46.9% percibe el clima organizacional como regular; asimismo, el 40,6% de los participantes percibe como bueno el clima organizacional del establecimiento y el 12.5% de los participantes percibe como malo el clima organizacional.

Tabla 2

Clima organizacional en la dimensión autonomía en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL (Dimensión Autonomía)	N°	%
MALO	6	9.4
REGULAR	14	21.9
BUENO	44	68.8
TOTAL	64	100

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional (Felipe Bravo, y otros, 2018)

En la tabla 02, respecto a la dimensión autonomía, se identifica que, del 100% del personal del Centro de Salud San Juan Bautista participante en la investigación, el 68.8% percibe el clima organizacional como bueno; asimismo, el 21.9% de los participantes percibe como regular el clima organizacional del establecimiento y el 9.4% de los participantes percibe como malo el clima organizacional.

Tabla 3

Clima organizacional en la dimensión relaciones interpersonales en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL (Dimensión Relaciones Interpersonales)	N°	%
MALO	8	12.5
REGULAR	40	62.5
BUENO	16	25.0
TOTAL	64	100

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional (Felipe Bravo, y otros, 2018)

En la tabla 03, respecto a la dimensión relaciones interpersonales, se identifica que, del 100% del personal del Centro de Salud San Juan Bautista participante en la investigación, el 62.5% percibe el clima organizacional como regular; asimismo, el 25% de los participantes percibe como bueno el clima organizacional del establecimiento y el 12.5% de los participantes percibe como malo el clima organizacional.

Tabla 4

Clima organizacional en la dimensión recompensa en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL (Dimensión Recompensa)	N°	%
MALO	46	71.9
REGULAR	16	25.0
BUENO	2	3.1
TOTAL	64	100

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional (Felipe Bravo, y otros, 2018)

En la tabla 04, respecto a la dimensión recompensa, se identifica que, del 100% del personal del Centro de Salud San Juan Bautista participante en la investigación, el 71.9% percibe el clima organizacional como malo; asimismo, el 25% de los participantes percibe como regular el clima organizacional del establecimiento y el 3.1% de los participantes percibe como bueno el clima organizacional.

Tabla 5

Clima organizacional en la dimensión identidad en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL (Dimensión Identidad)	N°	%
MALO	4	6.3
REGULAR	20	31.3
BUENO	40	62.5
TOTAL	64	100

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional (Felipe Bravo, y otros, 2018)

En la tabla 05, respecto a la dimensión identidad, se identifica que, del 100% del personal del Centro de Salud San Juan Bautista participante en la investigación, el 62.5%

percibe el clima organizacional como bueno; asimismo, el 31.3% de los participantes percibe como regular el clima organizacional del establecimiento y el 6.3% de los participantes percibe como malo el clima organizacional.

Tabla 6

Satisfacción laboral en la dimensión factores extrínsecos en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

SATISFACCIÓN LABORAL (Dimensión Factores Extrínsecos)	N°	%
MALO	12	18.8
REGULAR	42	65.6
BUENO	10	15.6
TOTAL	64	100

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral (Felipe Bravo, y otros, 2018)

En la tabla 06, respecto a la dimensión factores extrínsecos, se identifica que, del 100% del personal del Centro de Salud San Juan Bautista participante en la investigación, el 65.6% percibe la satisfacción laboral como regular; asimismo, el 18.8% de los participantes percibe la satisfacción laboral como malo y el 15.6% de los participantes percibe la satisfacción laboral como bueno.

Tabla 7

Satisfacción laboral en la dimensión factores intrínsecos en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

SATISFACCIÓN LABORAL (Dimensión Factores Intrínsecos)	N°	%
MALO	10	15.6
REGULAR	38	59.4
BUENO	16	25.0
TOTAL	64	100

Fuente: Cuestionario de Satisfacción laboral (Felipe Bravo, y otros, 2018)

En la tabla 07, respecto a la dimensión factores intrínsecos, se identifica que, del 100% del personal del Centro de Salud San Juan Bautista participante en la investigación, el 59.4% percibe la satisfacción laboral como regular; asimismo, el 25% de los participantes percibe la satisfacción laboral como bueno y el 15.6% de los participantes percibe la satisfacción laboral como mala.

Tabla 8

Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal del centro de salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL						TOTAL	
	Malo		Regular		Bueno		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Malo	8	12.5	9	14.1	1	1.6	18	28.1
Regular	2	3.1	20	31.3	2	3.1	24	37.5
Bueno	1	1.6	11	17.2	10	15.6	22	34.4
TOTAL	11	17.2	40	62.5	13	20.3	64	100

Fuente: Cuestionario de Clima organizacional y Satisfacción laboral (Felipe Bravo, y otros, 2018)

Pearson $\chi^2(4) = 24.0593$ Pr = 0.000

Correlaciones

			Clima Organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	64	64
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	64	64

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

Como se muestra en la Tabla 08, del 100% de los empleados del Centro de Salud San Juan Bautista, el 37.5% de los encuestados indicó que el clima organizacional se encontraba en un nivel normal, de los cuales el 31.3% también creía que la satisfacción laboral se encontraba en un nivel normal. Del 34,4% de los encuestados que dijo que el clima organizacional era bueno, el 15,6% también dijo que la satisfacción laboral era buena. Así, el 12,5% del 28,1% de los empleados que calificaron el clima organizacional como malo también calificaron como mala la satisfacción laboral.

La prueba estadística de Chi cuadrada, nos permite identificar que existe asociación positiva y directa ($p < 0.05$) entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud San Juan Bautista.

Asimismo, la prueba estadística de Rho de Spearman nos permite identificar que existe correlación bivariada positiva, directa y moderada (0,515) entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, a un nivel de confianza del 99% (0.01), siendo $p < 0.05$.

Discusión

El clima organizacional puede entenderse como un conjunto de percepciones compartidas que las personas tienen sobre el trabajo y la realidad organizacional. En este sentido, el clima organizacional es la realidad del entorno en el que trabajan las personas, en este caso los servicios de salud y las clínicas. Las creencias formadas en torno a él pueden informar juicios de valor sobre el trabajo y el entorno en el que trabajan los empleados. Estos, a su vez, permiten decidir, actuar o reaccionar frente a lo vivido laboralmente en lo cotidiano.

Los hallazgos en la presente investigación, permiten identificar las dimensiones que, en el clima organizacional de Centro de Salud San Juan Bautista, necesitan de ser fortalecidos y mejorados, para un mejor desenvolvimiento del personal en el entorno laboral y en la atención de los usuarios.

De igual manera, los resultados del estudio nos muestran las dimensiones extrínsecas e intrínsecas de la satisfacción laboral que requieren de ser atendidos a nivel del personal de salud del establecimiento en estudio.

Con respecto a la dimensión estructura del clima organizacional en el Centro de Salud San Juan Bautista, los resultados del estudio nos muestran que el personal en su mayoría, percibe como regular (46.9%) el clima organizacional; lo que manifiesta de manera gráfica, que el personal del establecimiento presenta una aceptación intermedia al reglamento, lineamientos y políticas institucionales. En relación a la dimensión de autonomía, la percepción de la personal es buena (68.8%), lo que pone en manifiesto que, el personal del Centro de Salud San Juan Bautista es responsable en el desarrollo de sus tareas y competencias en logro de los objetivos laborales e institucionales, en el marco de la independencia que desde sus profesiones les compete. La dimensión relaciones interpersonales, es valorada o percibida por el personal estudiado como, regular (62.5%),

sobre el cual podemos mencionar que, el personal del establecimiento mantiene vínculos de cordialidad en todos los ámbitos en general; así como los procesos de adaptación al trabajo y al entorno son en general satisfechos. Con respecto a la dimensión recompensa, se muestra que el personal de establecimiento percibe como malo (71.9%) esta dimensión; lo que significa que existe un descontento generalizado de los procesos de estímulos a nivel institucional, el personal siente que la actividad, responsabilidad y tareas que realizan no son valoradas de la mejor manera por la institución. Asimismo, en la dimensión identidad, el personal del Centro de Salud en estudio, percibe que tiene un buen nivel de identidad con su organización (62.5%), el sentido de pertenencia y el compromiso laboral institucional es alto, el personal, en tal sentido demuestra con su trabajo la identidad con la organización

De igual manera al realizar la evaluación de la satisfacción laboral por parte del personal, se identifica que, el 65.6% de los entrevistados, percibe de manera regular el trato que reciben desde las condiciones salariales, al trato que reciben por parte de la organización, la disposición de los ambientes laborales entre otros, como dimensión extrínseca de la satisfacción laboral. De igual manera el 59.4% del personal que fue entrevistado, percibe de manera regular, los procesos de reconocimientos, de oportunidades y autonomía a nivel laboral que facilita y favorece la institución; como parte de la dimensión intrínseca de la satisfacción laboral.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el estudio, Montoya P., et al, en el año 2017, en Chile, realizaron el trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena”, concluyen que el clima organizacional percibido como alto está asociado al mayor nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de dicha institución (7).

Peralta (2017) en la investigación: “Clima organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca privada”, llegaron a la conclusión de que,

hay una relación significativa y estrecha, entre los factores de la satisfacción laboral y las dimensiones que son parte del clima organizacional (8). Nuestros hallazgos coinciden con los resultados de Peralta, de acuerdo a la prueba estadística de chi cuadrada, existe asociación entre la satisfacción labora y el clima organizacional en el Centro de Salud San Juan.

Asimismo, Aguilar, Chachapoyas 2016. En el estudio: “Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional Virgen de Fátima Chachapoyas”; determina que, el clima organizacional del Hospital en estudio es bueno (75.4%); en relación a la satisfacción laboral, el personal profesional entrevistado, percibe como satisfecho en 64,9%. La prueba estadística de Chi cuadrada, demuestra que existe asociación significativa entre ambas variables, demostrándose la hipótesis de investigación y rechazando la nula (12).

Los resultados a los que arribamos, muestran en primer lugar las condiciones de clima organizacional y de satisfacción laboral percibidas por el personal del Centro de Salud San Juan Bautista, dimensiones que deben de ser tomadas en cuenta para un proceso de mejora continua que repercute a mejorar el clima, posibilitar una mayor satisfacción laboral y por ende una atención de calidad a los usuarios que acuden al establecimiento.

Corresponde a las autoridades del establecimiento y a sus trabajadores, generar los mecanismos, que permitan mejorar las condiciones laborales y de servicio. Las políticas actuales de recursos humanos, propone mejorar las capacidades del personal de salud a través de propuestas educativas acorde a la realidad laboral y tecnológica a nivel nacional.

Concluimos que, existe correlación bivariada positiva, directa y moderada (0,515) entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud San Juan Bautista. Ayacucho 2022.

Conclusiones

El personal del Centro de Salud San Juan Bautista, percibe como regular (46.9%) el clima organizacional, en la dimensión estructura; en la dimensión de autonomía, la percepción es buena (68.8%); en la dimensión relaciones interpersonales, es percibida como regular (62.5%); en la dimensión recompensa, es percibida como malo (71.9%) y el 62.5% percibe un buen nivel de identidad con su organización.

El 65.6%, percibe de manera regular las condiciones salariales, el trato que reciben por parte de la organización, la disposición de los ambientes laborales entre otros, como dimensión extrínseca y el 59.4%, percibe de manera regular, los procesos de reconocimientos, oportunidades y autonomía como parte de la dimensión intrínseca de la Satisfacción laboral.

Existe correlación bivariada positiva, directa y moderada (0,515) entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud San Juan Bautista.

Recomendaciones

A la Dirección del Centro de Salud San Juan Bautista, promover estrategias de mejora de los recursos humanos, acorde a las políticas y lineamientos del Ministerio de salud y en relación con las realidades y situaciones actuales de capacitación y formación de recursos en salud.

Al personal del establecimiento; desarrollar actividades de evaluación y diagnóstico del clima y cultura organizacional, que permitan identificar con mayor exactitud las tareas a desarrollar para mejorar la organización desde adentro, fortalecer y optimizar sus capacidades y disminuir las debilidades a través de procesos de mejora interna en servicio y otras herramientas como parte de las estrategias de mejora continua.

Referencia Bibliográfica

- Vejarano, GH y Jurado, FC. “Análisis y Evaluación Del Clima Organizacional para mejorar el desempeño del personal administrativo”. Universidad Señor de Sipan sac – Chiclayo. 2006
- Sandoval C, M. d. Concepto y Dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco 2004.
- Ministerio de Salud. (2015). Resolución Ministerial No 626-2015/MINSA. Pub. L. No. 626.
- Merino M, Carrera F, Roca M, et al. Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente. Rev gaceta Sanitaria [revista en Internet] 2017 [acceso 04 de noviembre de 2017]; 30(10). Disponible en: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0213911117301024>
- Zamudio M, Vera de Corbalán M. Clima organizacional de enfermería en los hospitales regionales del Instituto de Previsión Social [publicación periódica en línea]. 2013. [Citado 12 dic 2016]; 11(2): [pp41-54]. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf>
- Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico / Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional -- Lima: Ministerio de Salud; 2009. 44 p. [Citado 02 enero 2017]. Disponible en: http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/metodologia_clima.pdf
- Montoya P, Bello N, Bermúdez, Burgos F, Fuentealba M, Padilla A. Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia y Trabajo [revista en Internet] 2017. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071824492017000100007&lng=en&nrm=iso&tlng=en

- Peralta H. Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada. [tesis titulación]. Bolivia: Universidad mayor de San Andrés; 2017. [Internet]. Disponible en: <http://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/11211>
- Álvarez Santos Lilisbeth, De Miguel Guzmán Margarita, Noda Hernández Esther, Álvarez López Luis Felipe, Galcerán Chacón Galina. Diagnóstico de la satisfacción laboral en una entidad asistencial hospitalaria. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2016 Sep. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662016000300008&lng=es.
- Pablos González M.^a del Mar, Cubo Delgado Sixto. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Med. segur. trab. [Internet]. 2015 Jun [citado 2018 Dic 01]; 61(239): 195-206. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000200006&lng=es.
- Vallejos M. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San 49 Martin de Porres 2017. [Online].; 2017. Acceso miercoles de junio de 2018. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1.
- Aguilar. Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del hospital regional “virgen de Fátima “Chachapoyas.
- Uceda I. Clima laboral y Satisfacción laboral del usuario interno en el centro de salud Atusparias-Chiclayo, 2017 [Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de servicios de salud]. Chiclayo: Escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo; 2017.

- Chiquinta, G. Clima Organizacional y Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Emergencia del hospital Regional Lambayeque. Chiclayo-2017 [Tesis para obtener el grado de maestro en gestión de servicios de salud]. Chiclayo: Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo; 2017.
- Torres y Chipana el 2018. Clima organizacional y el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud Licenciados, Ayacucho 2018 [Tesis para obtener el Título profesional de Licenciada en Enfermería]. Ayacucho: Escuela profesional de Enfermería. UNSCH; 2018.
- Montes Salcedo, Díaz Orihuela; Motivación y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho-2018. Revista Científica de Ciencias de la Salud, 2019: 12(2), Julio – Diciembre. ISSN: 2306-0603 (impresa) - 2411-0094 (en línea).
- Hernández, M., & Guevara–Sanginés, M. (2015). Clima Organizacional en Instituciones de Salud del Estado de Guanajuato. Jóvenes en la Ciencia Revista de Divulgación Científica, 946-950.
- Piña, C. (2007). Caracterización del Clima Organizacional del Policlínico Universitario “Cecilio Ruíz de Zárate” Provincia de Cienfuegos – Cuba. Tesis de Maestría., Escuela Nacional de Salud Pública., Cienfuegos
- Eumud.net. (2017). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de guanajuato. Obtenido de <http://www.eumed.net/librosgratis/>
- Ascarza, K. (2017). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con la percepción de la gestión educativa en el personal de instituciones estatales de secundaria del distrito de Huaral – Lima provincias, 2013. Lima
- Koys, D., & Decosttis, T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate

- Chiang, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004
- Pintado, E. (2014). Comportamiento organizacional: Gerencia y liderazgo del talento humano. Lima.
- Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. México, Sexta edición. McGraw-Hill; 2007.
- Herzberg, Frederick. Una Vez Más: ¿Cómo Motiva Usted A Sus Empleados? España, Harvard Business Review, pp. 13-22. Traducción al español: José Luis Pariente F; 1968.
- Locke, E.A. The nature and causes of job satisfaction, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed; 1976
- Tito H.P, Arauz Ch. A. El clima laboral y la satisfacción de los colaboradores del instituto nacional materno perinatal: Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor San Marcos. Lima [Internet] 2015; 18(36): 39-61. Disponible desde: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11737>
- Pérez Tenazoa N, Rivera Cardozo P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana [Tesis para optar el título de Magister en Gestión Empresarial]. Iquitos: Universidad Nacional de La Amazonia Peruana; 2013.

Amorós, E. Comportamiento organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitivas Lambayeque, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Biblioteca Virtual Eumednet. [Internet]. Perú. 2007. Disponible en: www.eumed.net/libros/2007a/231.

Apancho Ccapa G, Condori Quispe K. Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado [Tesis para optar el título de Enfermera]. Universidad Nacional de san Agustín de Arequipa. 2016

Gaby Mónica Felipe Bravo, Pablo Valentino Aguilar Chávez; Anita Elizabeth Becerra Julca; Domitila Lara Cieza; Gladis Dolores Jesús Ramírez; Henry Walter Zavaleta Pesantes. Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIÉENDO* 21(3): 369-374, 2018. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2018.041>

Anexos

Anexo 1

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Buen día, a continuación, queremos informarle que se está realizando la investigación titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA. AYACUCHO 2022”. La participación en este estudio es completamente voluntaria y confidencial. La información que usted nos pueda brindar será importante para mejorar la organización y el servicio en el que usted labora. La respuesta del instrumento tiene una duración aproximada de 15 minutos y consiste en dos cuestionarios, esta información será analizada por el responsable de la investigación. Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre este trabajo de investigación, por favor comuníquese con: y numero de celular

DECLARACIÓN:

Yo; _____, declaro mediante este documento que he sido informado plenamente sobre el proyecto de investigación. Asimismo, se me informó del objetivo del estudio y sus beneficios, se me han descrito el procedimiento y fueron aclaradas todas mis dudas, proporcionándome el tiempo suficiente para ello. En consecuencia, doy mi consentimiento para la participación en este estudio.

.....
FIRMA

DNI: _____

Ayacucho _____ de _____ de 2022

Anexo 2

Cuestionarios

Anexo 02.

INFORMACIÓN GENERAL:

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años ()

b) de 26 a 35 años ()

c) de 36 a 45 años ()

d) de 46 a más ()

1.3. Tiempo de servicio: _____ años

1.4. Servicio en el que labora: _____

1.5. Condición laboral: Nombrada(o) () Contratada(o) ()

1.6. Cargo: _____

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Estructura						
1	¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?	1	2	3	4	5
2	¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?	1	2	3	4	5
3	¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?	1	2	3	4	5
4	¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?	1	2	3	4	5

5	¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Autonomía						
6	¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?	1	2	3	4	5
7	¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?	1	2	3	4	5
8	¿Usted es responsable del trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
9	¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales						
10	¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?	1	2	3	4	5
11	¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?	1	2	3	4	5
12	¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?	1	2	3	4	5
13	El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?	1	2	3	4	5
14	¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
15	¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?	1	2	3	4	5
16	¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Recompensa						
17	¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?	1	2	3	4	5
18	¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?	1	2	3	4	5
19	¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?	1	2	3	4	5
20	¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?	1	2	3	4	5

21	¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Identidad						
22	¿Se siente parte de esta institución?	1	2	3	4	5
23	¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?	1	2	3	4	5
24	¿Considera importante su contribución en esta institución?	1	2	3	4	5
25	¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?	1	2	3	4	5
26	¿Disfruta usted trabajar en la institución?	1	2	3	4	5

Fuente: Felipe Bravo, y otros, 2018

CALIFICACION

Malo (26 a 60 puntos)

Regular (61 a 95 puntos)

Bueno (96 a 130 puntos)

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Factores extrínsecos						
1	¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?	1	2	3	4	5
3	¿Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?	1	2	3	4	5
4	Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?	1	2	3	4	5
5	¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?	1	2	3	4	5
6	La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?	1	2	3	4	5
7	¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?	1	2	3	4	5
8	¿Le agrada trabajar con sus compañeros?	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: Factores intrínsecos						
9	¿Se siente satisfecho con su trabajo?	1	2	3	4	5
10	¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?	1	2	3	4	5
11	¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?	1	2	3	4	5
12	¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?	1	2	3	4	5
13	Cuando usted realiza un buen trabajo, ¿recibe algún tipo de reconocimiento?	1	2	3	4	5
14	¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?	1	2	3	4	5
15	¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable?	1	2	3	4	5
16	¿Usted tiene la Libertad para elegir su propio método de trabajo?	1	2	3	4	5

Fuente: Felipe Bravo, y otros, 2018

CALIFICACION

Malo (16 a 42 puntos)

Regular (43 a 64 puntos)

Bueno (65 a 80 puntos)

Anexo 3

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Clima Organizacional	El Clima Organizacional hace referencia a percepciones individuales y colectivas sobre el área de trabajo donde se ven involucradas las ideologías, objetivos, costumbres y tradiciones de los participantes. (17)	Es un conjunto de propiedades medibles del medio ambiente de trabajo, los cuales pueden ser percibidos directa o indirectamente por las personas que trabajan en la organización; en este caso por los profesionales de Enfermería.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> Políticas y reglamentos vigentes. Nivel de conocimiento de sus funciones de los trabajadores. Metas de la organización Procedimientos establecidos. 	1,2,3,4,5	Malo (5 a 11), Regular (12 a 18) Bueno (19 a 25)
			Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> Iniciativas de los trabajadores Nivel de responsabilidad de los trabajadores. 	6,7,8,9	Malo (4 a 9), Regular (10 a 15) Bueno (16 a 21)
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> Trabajo en equipo. Confianza. Solidaridad en el trabajo. 	10,11,12, 13,14,15, 16	Malo (7 a 16), Regular (17 a 26) Bueno (27 a 36)
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> Capacitaciones a los trabajadores. Reconocimiento a los trabajadores. 	17,18,19, 20,21	Malo (5 a 11), Regular (12 a 18) Bueno (19 a 25)
			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> Propuestas y sugerencias de los trabajadores. Logro de objetivos. Nivel de comodidad de los trabajadores. 	22,23,24, 25,26	Malo (5 a 11), Regular (12 a 18) Bueno (19 a 25)

Variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se entiende como la conducta o actitud que de manera global percibe el individuo acerca de su trabajo, en base a diferentes variables que influyen en ella (30).	Es un conjunto de actitudes generales de los profesionales de enfermería hacia su centro de trabajo y sus elementos como la jefatura, compañeros de trabajo, salarios, condiciones de trabajo, etc.)	Factores extrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Salario. • Trabajo equitativo. • Distribución física del área de trabajo. • Cooperación entre compañeros de trabajo. 	1,2,3,4,5,6,7,8	Malo (8 a 18), Regular (19 a 29) Bueno (30 a 40)
			Factores intrínsecos	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimientos. • Oportunidades de ascenso. • Libertad para realizar sus funciones. • Valor del esfuerzo. • Libertad del método de trabajo. 	9,10,11,12,13,14,15,16	Malo (8 a 18), Regular (19 a 29) Bueno (30 a 40)

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 204-2023-UNSCH-EPG/EGAP**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. Rocio Buitron Gutierrez
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
TÍTULO DE TESIS	Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del centro de salud San Juan Bautista Ayacucho 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	13%
Nº DE TRABAJO	2239806718
FECHA	27-nov.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 27 de noviembre del 2023.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Área Académica

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del centro de salud San Juan Bautista Ayacucho 2022

por Rocio Buitron Gutierrez

Fecha de entrega: 27-nov-2023 12:24p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2239806718

Nombre del archivo: TESIS_ROCIO_BUITRON_271123.docx (632.5K)

Total de palabras: 6465

Total de caracteres: 37208

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del centro de salud San Juan Bautista Ayacucho 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	11%
2	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00847-2023-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 11:00 a.m. de 17 de Noviembre de 2023 se reunieron en el auditorium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ** director (e) de la Escuela de Posgrado, al **Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO** Directora de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, por los siguientes miembros: **Dr. Emilio German RAMIREZ ROCA** y el **Mg. Roaldo PINO ANAYA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulado, **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD SAN JUAN BAUTISTA AYACUCHO 2022**. En la Ciudad de Ayacucho del 2023, presentada por la **Bach. Rocio BUITRON GUTIERREZ**. Teniendo como asesor al **Dr. Pavel Antonio ALARCON VILA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**, Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por la graduanda. A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio como resultado el siguiente calificativo: **DIECISIETE (17)**

CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	X
Aprobado por Mayoría	—
Desaprobada por Unanimidad	—
Desaprobada por mayoría	—

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Rocio BUITRON GUTIERREZ**. el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Siendo las **12:00** hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las **12:00** hrs. Del 17 de noviembre 2023.

.....
Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ
Director (e) de la Escuela de Posgrado

.....
Dr. Edward Eusebio BARBOZA PALOMINO
Directora de la Unidad de Posgrado – FCSA

.....
Dr. Emilio German RAMIREZ ROCA
Miembro

.....
Mg. Roaldo PINO ANAYA
Miembro

.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones:

.....

.....