



# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA

Para optar el Grado Académico de  
Maestro en Gerencia en Servicios de Salud

## **TESIS**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA,  
CHICLAYO-2024

Autora:

Chávez Tafur Zenobia del Roció  
(ORCID: 0009-0005-68531769)

Asesora:

Dra. Alvites Gasco Ana María  
(ORCID: 0000-0003-4924-8157)

LINEA DE INVESTIGACION:

Desarrollo sostenible y sustentable

Pimentel - Perú - 2024.



## DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

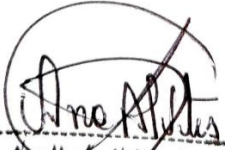
Yo, **Ana María Alvites Gasco** asesor (a) con DNI 16505049/ CE 2139 del Programa de Maestría, segunda especialidad; he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado/posgrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe cuyo Título es: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA, CHICLAYO-2024”; presentado por el (la) estudiante

Zenobia del Rocío Chávez Tafur con DNI 46183143

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 19 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN** de la Universidad Particular de Chiclayo.

Por lo que se concluye que, cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 17 de Diciembre del 2024



Dra. Ana María Alvites Gasco  
C.E.P. 2139

.....  
NOMBRES Y APELLIDOS  
ASESOR

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA, CHICLAYO-2024"

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO CON MENCIÓN EN: GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**



---

**Odont. Zenobia del Rocio Chavez Tafur**  
**Autora**



---

**Dra. Ana Maria Alvites Gasco**  
**Asesora**

Aprobado por el siguiente jurado:



---

**Dra. María Aurelia Lazo Pérez**  
**Presidente**



---

**Dr. Wilton Vidauro Carpio Campos**  
**Secretario**



---

**Mg. Carola Beatriz Vilchez Piedra**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

Con mucha devoción a nuestro Dios que nos otorga sabiduría y fortaleza para seguir esforzándonos a conseguir los objetivos en la vida.

### **Agradecimiento**

A los docentes de la Universidad Particular de Chiclayo quienes me guiaron en el camino al desarrollo de la presente investigación.

## Índice de Contenido

Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Formulación del Problema.....	3
1.2.1 Problema General .....	3
1.2.2 Problemas Específicos .....	3
1.3 Justificación e importancia de la Investigación .....	3
1.4 Objetivos de la Investigación.....	4
1.4.1 Objetivo General .....	4
1.4.2 Objetivos Específicos .....	4
II. MARCO TÓRICO-CIENTÍFICO.....	6
2.1 Antecedentes de Investigación.....	6
2.2 Bases teóricas .....	¡Error! Marcador no definido.
2.3 Hipótesis.....	12
2.3.1 Hipótesis General.....	12
2.3.2 Hipótesis Alternativa.....	12
2.4 VARIABLES.....	12
2.4.1 Identificación de las Variables.....	12
Variable 1: .....	12
Variable 2 .....	12
2.4.2 Definición de las Variables .....	12
2.4.1 Definición Conceptual .....	12
2.4.2 Definición Operacional .....	13
2.5 Operacionalización de las Variables .....	15
2.6 Matriz de Consistencia.....	16
III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
3.1 Tipo de Investigación.....	17
3.2 Diseño de Investigación .....	17
3.3 Población y Muestra .....	18
3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	18
3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos .....	19
3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos.....	19
3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados.....	20
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	21
4.1 Análisis Estadístico Descriptivo:.....	21
4.2 Análisis Estadístico Inferencial:.....	23
4.3 Discusión de los resultados.....	27
V. CONCLUSIONES.....	31
VI. RECOMENDACIONES .....	32
VII. REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	39

## Índice de Tablas

<b>Tabla N° 01.</b> Niveles de la variable clima organizacional.	21
<b>Tabla N° 02.</b> Niveles de la variable satisfacción laboral.	22
<b>Tabla N° 03.</b> Resultado de la Prueba de Normalidad	23
<b>Tabla N° 04.</b> Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral	24
<b>Tabla N° 05.</b> Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral	25

## Índice de Figuras

<b>Figura N° 01.</b> Niveles de la variable clima organizacional.	21
<b>Figura N° 02.</b> Niveles de la variable satisfacción laboral.	22

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024. Así mismo la investigación se caracterizó por presentar un enfoque cuantitativo, del tipo básica, diseño no experimental y de corte transversal-correlacional. La técnica utilizada en la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se aplicaron dos cuestionarios para medir ambas variables, considerándose como población de 32 colaboradores del Puesto de Salud Santa Ana, de los cuales se trabajó con la muestra censal. Dando respuesta al objetivo general se encontró una correlación positiva media entre las variables, al tener un coeficiente de correlación del 36% y un nivel de significancia o p valor del 0,041 cifra menor al 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 se relacionan significativamente. En relación al primer objetivo específico, el cual fue el de conocer el nivel del clima organizacional del usuario interno del Puesto de Salud, se evidenció que existe un 72% de participantes en el nivel medio y para el segundo objetivo específico, en donde fue el de conocer el nivel de satisfacción laboral, también predomina el nivel medio con el 56%. Para el tercer objetivo específico, el cuál fue el de identificar cuáles de las dimensiones denominadas comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección de la variable clima organizacional tienen una mayor correlación con la variable satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo; se plasmó que existe correlación solamente entre los estilos de dirección y la satisfacción laboral, por presentar una p valor menor al 0,05 y con una intensidad del 57% de coeficiente de correlación.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, comportamiento organizacional, estructura organizacional, estilos de dirección.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the internal user of the Santa Ana Health Post, Chiclayo-2024. Likewise, the research was characterized by presenting a quantitative approach, of the basic type, non-experimental design and cross-sectional-correlational. The technique used in the data collection was the survey and as an instrument two questionnaires were applied to measure both variables, considering as a population of 32 collaborators of the Santa Ana Health Post, of which the census sample was worked with. Responding to the general objective, a medium positive correlation was found between the variables, having a correlation coefficient of 36% and a significance level or p value of 0.041, a figure less than 0.05, therefore, the null hypothesis is rejected and the research hypothesis is accepted, that is, the organizational climate and the job satisfaction of the internal user of the Santa Ana Health Post, Chiclayo-2024 are significantly related. In relation to the first specific objective, which was to know the level of the organizational climate of the internal user of the Health Post, it was evident that there is a 72% of participants at the medium level and for the second specific objective, which was to know the level of job satisfaction, the medium level also predominates with 56%. For the third specific objective, which was to identify which of the dimensions called organizational behavior, organizational structure and management styles of the organizational climate variable have a greater correlation with the job satisfaction variable of the internal user of the Santa Ana Health Post, Chiclayo; it was shown that there is a correlation only between management styles and job satisfaction, because they present a p value less than 0.05 and with an intensity of 57% of correlation coefficient.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, organizational behavior, organizational structure, management styles.

## **I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

En los últimos años, las instituciones públicas de salud han mostrado un creciente interés en disponer de un capital humano de alta calidad. Caligiore y Díaz (2019) indicaron que en cualquier entidad tiene capacidad, donde el rendimiento de los empleados y las condiciones que la organización les brinde para alcanzar los objetivos y metas serán determinantes.

De acuerdo a Rodríguez et al. (2018) señalan que actualmente, existe un acuerdo general sobre la importancia del clima y satisfacción laboral en entidades. Sin embargo, aunque la relación entre ambos aspectos es evidente, la diversidad de definiciones de estas variables ha dificultado un análisis profundo, lo que ha llevado a la falta de estudios que expliquen de manera clara cómo se expresa esta relación. Con entidades de salubridad, en clima laboral como satisfacción laboral son fundamentales, donde la sensación de un entorno de trabajo positivo motiva a los empleados a comprometerse en la mejora de la salud de los pacientes. Además, satisfacer las necesidades de los trabajadores impacta directamente en su rendimiento y capacidad de optimización.

No obstante, su relevancia en clima y satisfacción laboral, en organismos públicos de salud no le otorgan la importancia que merecen, a pesar de ser variables clave para la conducta organizacional y desarrollo estratégico. La falta de atención e investigación profunda en estos aspectos hace que, en ocasiones, el plan estratégico no logre mejorar la condición del organismo sanitario.

Hospinal (2019) analizó la circunstancia de clima y satisfacción laboral, múltiples estudios indican que personal enfrentan condiciones laborales inadecuadas, empleo inestable, salarios bajos, beneficios limitados y deficiencias en salud y protección industrial experimentan fracaso y descontento, lo que se refleja en un bajo desempeño y productividad, resultando en una disminución de la calidad. El clima organizacional de institucional y satisfacción laboral de los empleados son indicativos claves que necesitan ser considerados al programar y efectuar estrategia destinadas a mejorar el panorama.

En Perú, con frecuencia, el objetivo y requerimiento de Estado no coinciden con el deseos y conducta de empleados que trabaja en distintas entidades sanitarias,

por factores como salarios que no corresponden con el empleo ejecutado, soporte ineficiente, escasa verificación de identidad organizacional, y una carga laboral excesiva, entre otros. Merino y Díaz (2018) ejecutaron una investigación sobre bienestar laboral en compañías privadas y públicas de Lambayeque, reveló que el nivel de satisfacción se encuentra entre medio y bajo, ya que solo el 30% de trabajadores manifestó estar altamente satisfecho con su puesto. La mayoría de empleados expresó descontento tanto con trabajo como con entorno laboral.

El Centro de Salud Santa Ana es una unidad médica categorizada por Ministerio de Salud (MINSA) de nivel I-2, con misión de cubrir demandas sanitarias de pacientes externos. Brindan atención médica integral ambulatoria y proporcionan servicio de internamiento de corta duración, especialmente en ámbito materno-perinatal. Una de principales dificultades que atraviesa la institución es la escasez de personal especializado necesario para proporcionar el servicio de salud requeridos. A pesar de contar con horario laboral definido, el personal médico y asistencial suelen laborar fuera de su jornada habitual, que genera distintos inconvenientes relacionados con la salud. Además, remuneración económica insuficiente para especialistas contribuyen a falta de motivación y descontento laboral, refleja ausentismo, alta rotación de empleados, disminución en rendimiento y clima organizacional negativo y conflictivo. Asimismo, infraestructura, equipamientos y los servicios no son apropiados, que la dimensión del área es limitada, que obliga al personal a adaptarse a las necesidades que surjan. Además, todo lo que realice el personal se lleva a cabo sin ningún tipo de estímulo que fomente la mejora en su rendimiento. Con relación con labor que realizan especialistas, es fundamental que reciban una remuneración se ajuste a las responsabilidades que asumen, como un incentivo para optimizar su desempeño. Los empleados o usuario interno aportan a la entidad en proporción que acogen a cambio; así, el salario es insuficiente, productividad será reducida y no alcanzará el nivel esperado. Otro aspecto relevante es carencia del recurso y material adecuado para realizar su labor, que agrava la situación y limitan la capacidad de ofrecer el servicio de calidad a pacientes. Por esta razón, se hace indispensable realizar un estudio que permita evaluar la existencia con el ambiente laboral y satisfacción de usuarios internos.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿De qué manera se relacionan el clima organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024?

### **1.2.2 Problemas Específicos**

- 1) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024?
- 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024?
- 3) ¿Cuáles de las dimensiones: Comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección de la variable clima organizacional tienen una mayor correlación con la variable satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024?

## **1.3 Justificación e importancia de la Investigación**

La justificación teórica del estudio es fundamental, ya que ofrecerá la oportunidad de ampliar los conocimientos sobre las variables estudiadas y proporcionará datos valiosos para futuras investigaciones. Esto contribuirá a mejorar la comprensión del estudio, evidenciando una conexión directa con ambos aspectos. Además, es importante que Ministerio de Salud, implemente acciones orientadas a lograr un entorno laboral positivo en sus centros de salud. Esto permitirá realizar un diagnóstico sobre el estado de satisfacción de empleados internos, identificando áreas de mejora para optimizar el ambiente de trabajo.

La justificación metodológica del estudio radica en que está cuidadosamente diseñado para determinar los niveles de las variables, utilizando instrumentos probados y confiables, como cuestionarios relacionados con las variables en estudio. Estos instrumentos, junto con el procesamiento adecuado de los datos, permitirán medir dichas variables y establecer la relación entre ambas. De esta manera, los resultados obtenidos estarán respaldados por métodos de

investigación válidos y eficaces, fundamentados en la aplicación de procedimientos, técnicas e instrumentos diseñados para asegurar que los resultados sean confiables y válidos. Esto asegura que estos métodos puedan ser empleados en futuras investigaciones similares y sean eficaces. Desde perspectiva práctica, investigación se justifica al proporcionar a la institución mecanismos para mejorar sus estrategias relacionadas con el clima organizacional, enfocándose en el bienestar de los colaboradores y atendiendo sus necesidades mediante políticas internas de calidad. De esta manera, se contribuirá a aumentar la lealtad de los colaboradores y a conocer sus opiniones, lo que favorecerá el crecimiento continuo y la satisfacción con la institución. De esta forma, la investigación tiene un impacto práctico en la gestión y dirección de la institución, al contribuir a mejorar su desempeño y competitividad. Al optimizar las variables, se facilita el ambiente del trabajo más eficiente, lo que favorece el desarrollo de los colaboradores. Además, desde perspectiva social, presenta precisión de optimizar al clima organización, lo cual puede cooperar significativamente en optimización de calidad de asistencia en salud. Al fomentar un entorno de trabajo positivo, se favorece el desarrollo personal y profesional de los colaboradores, lo que resulta en un elevado nivel de satisfacción laboral y, última instancia, un óptimo servicio a la comunidad

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Determinar la relacionan del clima organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- 1) Conocer el nivel del clima organizacional del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024
- 2) Conocer el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024
- 3) Identificar cuáles de las dimensiones: Comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección de la variable clima organizacional tienen una mayor correlación con

la variable satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de  
Salud Santa Ana, Chiclayo-2024

## II. MARCO TÓRICO-CIENTÍFICO.

### 2.1 Antecedentes de Investigación.

Entre los Antecedentes Internacionales tenemos a:

Rodríguez et al. (2018) en artículo científico “Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”; en donde concluyo que ambiente laboral mostro relación posible y notable en rendimiento general ( $r=0.539$ ;  $p<0.05$ ). Por ende, en distintas facetas del clima organizacional, se observó relación con rendimiento y ocho dimensiones ( $p<0.05$ ), los cuales son: Identidad( $r=0.51$ ), Recompensa( $r=0.459$ ), Apoyo( $r=0.452$ ), Calidez( $r=0.429$ ), Normativa( $r=0.323$ ), Conflictos( $r=0.302$ ), Estructuras( $r=0.29$ ) y Riesgos( $r=0.218$ ).

Requena (2018) con estudio denominada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada, La Paz Bolivia”; su propósito fue analizar correlación con la dimensión de clima organizacional y factor que influyen en satisfacción laboral de trabajadores en enfermería. Los resultados destacan la estrecha relación entre estas dimensiones, lo que ha permitido cumplir con los objetivos establecidos. En cuanto con dimensiones de culturas organizacional, el resultado reveló el grado nivel de conocimiento y entendimiento por parte de enfermeras, alcanzando 92% con relación de limitación, regla, procedimiento y método dentro de la institución.

Conforme, la cultura considerada y respetuosa predomina en entorno laboral, alcanzan un 90% enfocado con percepción profesional. Asimismo, dimensión relacionada con identidad alcanzó un 92%, evidenciando una conexión solida del personal con organización y clara orientación con la finalidad. En cuanto al estilo de orientación, con 90% indico una valoración favorable, que refleja gran adaptabilidad con trabajadores para aportar al objetivo de sociedad. Asimismo, comunicación alcanzo un 91%, demostrando la interacción con enfermeros y supervisores, caracterizada por rapidez y claridad.

Carballo (2018) en su investigación denominada: “Ambiente organizacional y bienestar del usuario interno en el personal activo federal del área de campañas de la salud en Tabasco, México”; se concluye que la percepción sobre estructura jerárquica y satisfacción de clientes internos de entidad en proyecto sanitario es sobresaliente. El método fue observacional y se centró en el área con mayor

actividad, obteniendo 97 profesionales de salud, utilizo encuesta COSL2014 y dividió en 03 secciones: perfiles sociodemográficos, ambiente laboral y satisfacción en usuarios internos. La estadística reveló que 76% de equipos de salud reporto una relación positiva con su superior y usuarios internos, mientras que 42% manifestó que no mantenía una relación apropiada con el jefe directo.

Entre los Antecedentes Nacionales tenemos a:

Padilla (2020) en su investigación denominada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de enfermería, Hospital San José del Callao-2020”; su propósito fue analizar su relación con clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores. Como conclusión, se identificó una conexión positiva y relevante con satisfacción laboral y diversos factores, como capital humano, culturas organizacionales, diseños estructurales y ambiente laboral en trabajadores (con valor  $p=0.005$ ,  $0.000$ ,  $0.002$  y  $0.001$ , correspondientemente). Esto confirma que el clima organizacional y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados de manera estadísticamente significativa. Este hallazgo resulta fundamental para optimizar la estrategia y fortalecer cultura organizacional, así como entorno laboral de organización, puede contribuir a incrementar su satisfacción y estímulo en empleados de enfermería, que podría disponer un efecto efectivo en calidad de atención y al resultado clínico.

Laurente, K. y Santayana, J. (2019) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” - Huancayo 2018” Su objetivo fue establecer conexión con clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros del Hospital San José del Callao. El método fue transversal, no experimental, descriptivo y correlacional. Los resultados obtenidos mostraron una correlación directa y significativa entre ambas variables, lo que refuerza la importancia de mejorar el clima laboral para aumentar la satisfacción del personal.

Paucar (2019) en su tesis denominada: “Clima organizacional en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018”, presento como objetivo establecer el grado de clima organizacional en servicio de ginecología del hospital. Se concluyó que el entorno laboral requiere optimización, más de 50% de empleados entrevistados indicaron no contar con clima laboral beneficioso. En particular, la dimensión relacionada con

compensación, innovación y recompensas fueron identificadas como que presentan climas más adversos, lo que resalta una necesidad de abarcar estos aspectos para optimizar el ambiente de trabajo.

Uculmana (2018) en su tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Marino Molina Lima”, el cual presento como objetivo analizar la relación existente con dos variables. El resultado evidencio una conexión afirmativa y regulada con clima organizacional y satisfacción de trabajadores de enfermería, con valor de  $\rho=0.723$ . En conclusión, es fundamental comprender a grupos multidisciplinarios de salud en ejecución de estrategia de mejoras continuas de climas organizacional. Estas acciones deben abordar tanto las expectativas como los problemas actuales del hospital, considerando la dimensión asociada al análisis como factores impactan en satisfacción del personal.

## **2.2 Bases teóricas**

Con respecto a epistemología, es posible corroborar el entendimiento en campo de psicología aplicado a organizaciones y su gestión en recursos humanos; del clima organizacional se centra en entender los procesos mediante los cuales se obtiene y estructura la información relacionada con entorno laboral, con propósito de optimizar la satisfacción dentro de entidad, mejorar productividad y favorecer satisfacción con empleados. Este enfoque abarca diversos métodos, como encuesta, entrevista y observación; y fuentes de información facilitan una comprensión profunda del ambiente de trabajo y grado de satisfacción en empleos. Así, se busca identificar los factores que influyen en el ambiente laboral y en la motivación de los empleados, facilitando la implementación de estrategias para mejorar la calidad del entorno de trabajos (Wagner y Hollenbeck, 2021).

En el desarrollo social del entendimiento, es posible analizar cómo la impresión individual y colectiva del clima organizacional y satisfacción laboral se desarrollan socialmente. Esto implica investigar cómo los principios, convicciones y vivencias personales influyen con manera en que los empleados comprenden y evalúan con situación laboral. Además, se debe analizar la vivencia individual, emoción, sesgo cognitivo afectan la interpretación y valoración de estas variables,

ya que influyen directamente en el grado de satisfacción de los empleados y en su apreciación del clima organizacional (Abraham, 2012).

Enfocado con teoría, pueden afirmar con diversas teorías ofrecen perspectivas complementarias para entender como clima organización influye la conducta y satisfacción laboral en trabajadores. Es crucial enfatizar con teoría se mezclas para facilitar la visión más completa de variables analizadas. Una teoría es contingencia de clima organizacional, que sostiene el efecto de clima organizacional en desempeño y satisfacción laboral en trabajadores dependen en relación con clima y diversos aspectos clave de agrupación, tales como estructuras, estrategias y culturas. La teoría sugiere que no existe un único tipo de clima organizacional que garantice el éxito, sino que su efectividad está vinculada a cómo se alinean estos factores dentro de la institución (Martínez, 2019).

Con teoría de desconfirmación de expectativa, plantea que clima organizacional afecta satisfacción laboral en trabajadores al equiparar su expectativa previa en la percepción que tienen con efectividad en agrupación. Con expectativa de los empleados cumple o mejoran, es más probable que experimenten satisfacción laboral. Por el contrario, si sus expectativas no se cumplen, es probable que se genere insatisfacción. Esta teoría destaca la importancia de alinear las expectativas de los empleados con las condiciones reales del entorno laboral para promover un clima organizacional positivo y una mayor satisfacción en el trabajo (Chuquilin, 2021).

Teoría de intercambios sociales se enfoca en relación recíproca con colaboración y disposición. Según esta teoría, el clima organizacional puede influir en la calidad de estas relaciones, lo que a su vez impacta en capacidad del empleado para responsabilizarse y desempeñarse en su labor. Si los empleados perciben que la organización les ofrece un entorno positivo, justo y de apoyo, estarán más inclinados a comprometerse, a aportar su esfuerzo y a mejorar su desempeño. Por el contrario, un clima organizacional negativo puede llevar a una disminución en el compromiso y la productividad laboral (Fierro et al., 2020).

La teoría de afectividad positiva está centrado en la emoción positiva del colaborador, como satisfacción laboral y bienestar, pueden impactar la manera que perciben el ambiente organizacional. Aquellos trabajadores con grado nivel de

efusividad positiva suelen interpretar al clima laboral de forma más optimista (Guzmán y Galaz, 2020).

El clima organizacional vinculado con entorno psicológico y social que predomina en entidad, determinado por percepción y vivencias de empleados, pueden variar con diferentes organizaciones (Bohórquez et al., 2023). El clima organizacional positiva está estrechamente relacionado con el ambiente laboral donde los trabajadores se sienten entusiasmados, comprometido y satisfecho. Este tipo de clima favorece el bienestar emocional de los empleados, lo que puede tener un impacto significativo en su productividad y desempeño general. Cuando los empleados se sienten apoyados y valorados, su disposición a contribuir al éxito de la organización aumenta, lo que resulta en una mejora de los resultados a nivel organizacional (Huaranga, 2020).

Entre las dimensiones relevantes se destaca al **comportamiento organizacional**, es la acción y actitud del individuo en las entidades. Está enfocado en entender y examinar como los individuos se comportan de forma individual, de forma grupal en ámbito laboral y esta acción repercuten al desempeño y en éxito de organización (Alves, 2023). El propósito del comportamiento organizacional es explicar los patrones de conducta de empleados en su entorno de trabajo, además de diseñar estrategias que potencien la productividad y logros organizacional. El ámbito aborda una variedad de temas, como motivación de empleados, relación interpersonal y trabajo, comunicación dentro de la organización. Al comprender estos aspectos, las organizaciones pueden crear un ambiente de trabajo más eficaz y armonioso, lo que contribuye al bienestar de los empleados y mejora el desempeño general de la empresa (Madero y Rodríguez, 2018).

Una dimensión adicional es **estructura organizacional**, es la manera en que la entidad se estructura y organiza en relación con sus áreas, unidades, niveles jerárquicos, y vínculos de autoridad y responsabilidad. Conforme, configuración organizativa determina la distribución del trabajo, proceso de toma de decisiones y asignación de función dentro de entidad (Ulloa et al., 2019). Puede presentar notable diferencia con organización y pueden ser comprendido y adoptado conforme requisito y metas específicas de la organización (Anderson, 2018).

El **estilo de dirección**, denominado estilo de gestión, hace referencia a forma al líder o encargados orientados, estimulan, resuelve disputas y establece

vínculos con los integrantes de su grupo o entidad. Los enfoques de dirección pueden ser diversos y dependen de personalidad, trasfondo y concepción del liderazgo del sujeto (Northouse, 2013).

En cuanto a **satisfacción laboral**, detallan que el nivel de bienestar o satisfacción que un trabajador experimenta con relación en su puesto y entorno donde desempeñan sus funciones (Alshammari y Alenezi, 2023). Representan un indicador subjetivo del sentimiento de un individuo hacia su utilización, tareas asignadas, clima laboral, sus interacciones con compañeros y superiores, como la condición y beneficio al trabajo (Gutiérrez et al., 2022).

Respecto a **dimensiones** de segunda variable, se encuentra **satisfacción con relación con sus superiores**, hace referencia a manera en que los empleados perciben y experimentan el trato que reciben los jefes o supervisor en la entidad. Esta prueba se calcula como el colaborador valoran aspectos como la comunicación, estilo del liderazgo, respaldo y administración que brindan sus superiores. Un alto nivel de satisfacción en este ámbito se vincula frecuentemente con un ambiente laboral positivo, mayor fidelidad de los empleados e incremento en compromiso con entidad (Eisenbeiss et al., 2020).

La **satisfacción respecto a condición física en trabajo**, es valoración y nivel de satisfacción de empleados poseen frente al entorno físico donde realizan sus actividades laborales. Estos abarcan factores como comodidad de espacios, calidad de mobiliarios y equipos, así como aspecto de ambientes como iluminaciones, temperaturas, ventilaciones y diversos componentes de los entornos físicos. La comodidad que experimenta el trabajador en entornos laborales puede optimizar su bienestar del colaborador y rendimiento (Montañez et al., 2019).

**Satisfacción con participación en toma de decisión**, es nivel de bienestar que experimentan los trabajadores respecto a la oportunidad de influir activamente en procesos de decisión dentro de entidad. Este aspecto abarca su percepción de: opinión, aportes, sugerencias e ideas son apreciadas y tomadas en cuenta durante elaboración de decisiones clave (Haskasap et al., 2022).

La **satisfacción laboral**, es el nivel de bienestar que un trabajador experimenta respecto a su empleo y condiciones en que desempeñan sus funciones. Abarca la percepción del empleado sobre su trabajo, considerando elementos como entorno de trabajos, salarios, posibilidad del crecimiento

profesional, interacción con colegas y diversos factores relevantes (Chiang et al. 2020).

**La satisfacción con reconocimiento**, es el sentimiento de gratitud, estima o validación que experimenta un individuo cuando sus esfuerzos, logros, habilidades o aportes son apreciados y reconocidos por los demás, ya sea en el ámbito personal o profesional. Este tipo de reconocimiento puede expresarse mediante halagos, premios, ascensos, agradecimientos o cualquier otra forma de validación que resalte los méritos o contribuciones de un individuo (Ahmad et al., 2023).

## **2.3 Hipótesis.**

### **2.3.1 Hipótesis General**

El clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 no se relacionan significativamente.

### **2.3.2 Hipótesis Alternativa**

El clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 se relacionan significativamente.

## **2.4 VARIABLES**

### **2.4.1 Identificación de las Variables**

#### **Variable 1:**

Clima Organizacional.

#### **Variable 2**

Satisfacción Laboral.

### **2.4.2 Definición de las Variables**

#### **2.4.1 Definición Conceptual**

**Clima Organizacional.** Es entorno emocional y psicológico, en ámbito laboral está formado con diversas característica y elemento observable que

son interpretados por colaboradores, afectando directamente la motivación y conducta en trabajo. El grupo de factores, tanto concreto como abstracto, determina la forma que el empleado percibe el ambiente profesional y puede influir en la disposición, nivel de satisfacción, dedicación y rendimiento en la empresa (Olivera et al., 2021)

**Satisfacción Laboral.** Es nivel de satisfacción o bienestar que personas experimentan en puesto laboral y circunstancias que rodean. Se trata de una evaluación subjetiva que refleja el sentir del empleado respecto a su labor y organización en que se desempeña. Este indicador se fundamenta en percepción y valoración personal de diferentes elementos del trabajo, como entorno organizacional, interacciones con colegas, funciones y obligaciones asignadas, compensación económica, oportunidades de crecimiento profesional, entre otros aspectos vinculados al empleo (Dziuba et al., 2020).

#### **2.4.2 Definición Operacional**

**Clima Organizacional.** Para identificar los niveles de climas organizacional del usuario interno de Puesto de Salud Santa Ana, Provincia de Chiclayo; donde utilizará un cuestionario que está compuesta con 30 ítems en escala Likert, donde estiman en 03 dimensión: comportamientos organizacionales, estructura organizacionales y estilos de direcciones (Segredo, 2017).

En relación a los indicadores, se tiene con dimensión del comportamiento organizacional, destacan elementos como motivación, dialogo y interacciones tanto personal como laboral. Respecto con estructura organizativa, el factor relevante es desempeño, entornos laborales e impulso al progreso en organización. En estilo de liderazgo, son aspectos que incluyen: gestión, involucración de equipos, resolución de conflictos y colaboración de grupos.

Para la escala empleará la medición que será ordinal, donde la respuesta se agrupa en diversas categorías que indican grados o intensidad.

**Satisfacción Laboral.** Se desea conocer el nivel de satisfacción laboral en empleados interno de Puesto de Salud Santa Ana, Provincia Chiclayo. Con ello, aplico un análisis con cuestionario compuesto por 30 items en escala Likert, donde estiman en 05 dimensión que son: nivel de satisfacción con relación hacia su superior, condición física del entorno laboral, involucración en proceso de toma de decisiones, satisfacción con trabajo desempeñado y grado de reconocimiento recibido (Chiang et al, 2007).

Los indicadores para dimensión de satisfacción en relación con superiores comprenden: supervisión, apoyo recibido, calidad de relación interpersonal, equidad y justicia dentro del entorno laboral. En satisfacción de condición física en ámbito laboral, el indicador es: entornos físicos, limpieza, higiene, ventilación e iluminación. Para medir satisfacción con participaciones en decisión, el hallazgo del indicador es: oportunidad del trabajo, objetivo y metas de producción obtener. Con satisfacción y reconocimiento, el indicador es: salarios percibidos, así como posibilidad de formación y publicidad.

Para la escala empleará la medición 4.0% que será ordinal, donde la respuesta se agrupa en diversas categorías que indican grados o intensidad.

## 2.5 Operacionalización de las Variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	MÉTODO	INSTRUMENTO DE MEDICIÓN
<b>V1: Clima Organizacional</b>	Es entorno emocional y psicológico, en ámbito laboral está formado con diversas característica y elemento observable que son interpretados por colaboradores, afectando directamente la motivación y conducta en trabajo (Olivera et al., 2021)	Fue evaluada a través de sus tres dimensiones: Ética, liderazgo, trabajo en equipo, comunicación eficaz y resolución de problemas; las cuales serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Franz Silvestre (2024) constituido por 30 ítems en escala Likert.	Comportamiento Organizacional	<b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Tipo:</b> Básica  <b>Nivel:</b> Descriptivo y Correlacional  <b>Diseño:</b> No experimental y transversal	Ordinal de Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Estructura Organizacional		
			Estilo de Dirección		
<b>V2: Satisfacción Laboral</b>	Es la evaluación que analiza el estado emocional y la actitud de un trabajador hacia su empleo y la empresa en la que labora, fundamentándose en su percepción y juicio individual sobre distintos aspectos del entorno laboral (Dziuba et al., 2020)	La variable fue evaluada en función a sus tres dimensiones: Estilo de comunicación, características de la persona Asertiva y niveles de la comunicación, las cuales serán medidas con el instrumento adaptado al desarrollado por Franz Silvestre (2024) constituido por 30 ítems en escala Likert.	Satisfacción con la relación con sus superiores	<b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario  <b>Población:</b> 32 Colaboradores  <b>Muestra:</b> Censal (32 Colaboradores)	Ordinal de Likert  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo		
			Satisfacción con la participación en las decisiones		
			Satisfacción con su trabajo		
			Satisfacción con el reconocimiento		

## 2.6 Matriz de Consistencia.

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<b>P. GENERAL</b>	<b>O. GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS NULA</b>
¿De qué manera se relacionan el clima organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024?	Determinar la relacionan del clima organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024	El clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 no se relacionan significativamente.
<b>P. ESPECÍFICOS</b>	<b>O. ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ALTERNA</b>
1) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024? 2) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024? 3) ¿Cuáles de las dimensiones: Comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección de la variable clima organizacional tienen una mayor correlación con la variable satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024?	1) Conocer el nivel del clima organizacional del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 2) Conocer el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 3) Identificar cuáles de las dimensiones: Comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección de la variable clima organizacional tienen una mayor correlación con la variable satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024	El clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 se relacionan significativamente.

### **III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

La investigación se clasifica como básica ya que su objetivo es recopilar datos mediante la información conocida (Hernández, Fernández y Baptista, 2014,).

La definición del estudio descriptiva de Hernández y Mendoza (2018) señala: "La investigación descriptiva trata de describir cualidades y aspectos significativos de cualquier fenómeno que se estudie. Describe patrones demográficos o grupales" (p. 92).

En el nivel correlacional, como afirman Hernández y Mendoza (2018): El estudio del nivel correlacional está asociado a establecer el grado de vinculación de dos 02 a más variable en muestras (p. 93), ya que describe el nivel de asociación entre las dos variables estudiadas.

Enfoque cuantitativo porque se utilizó la medición estadística para recolectar datos y evaluar la hipótesis respecto al comportamiento que existe de las variables

#### **3.2 Diseño de Investigación**

El estudio fue de diseño no experimental, porque no existe relación causa-efecto porque no se alteraron las variables de investigación, sino que sólo se examinó el grado de vinculación o asociación entre las variables, por lo que se trata de un diseño no experimental. Los estudios del tipo de diseño no experimental, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), son aquellos en los que sólo se visualizan estos fenómenos en sus escenarios naturales para ser analizados.

El estudio fue transversal en cuanto a los momentos en que se recolectaron los datos, ya que los datos de las unidades de análisis se obtuvieron una sola vez. Según Hernández y Mendoza (2018), el diseño transversal recoge la información en un momento específico y la finalidad es detallar su pertinente variable y poder aminorar su repercusión y relación. transversal recoge los datos de una sola vez.

### **3.3 Población y Muestra**

Es el grupo de individuos que habitan en un determinado contexto, los cuales comparten rasgos o cualidades comunes. Según lo señalado por Hernández et al (2018), hace referencia a un conjunto de elementos que presentan características recurrentes o representativas.

Con actual estudio, se tomó como población la cantidad de treinta y dos (32) colaboradores de Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo.

La muestra se comprende como una parte representativa de la población, y constituye un subconjunto que refleja mismas características del grupo total. Conforme, Hernández et al (2018), la muestra es una porción de población que mantienen las mismas cualidades esenciales. Cuando la población es reducida y resulta comprensible trabajar con toda la muestra, está integrada por elemento homogéneo, que facilita su estudio y permiten indagar de forma precisa con atributos comunes (Hernández et al., 2018).

Se optó por muestreo probabilístico debido a que se establecieron una serie de criterios específicos, y se escogieron aleatoriamente varios individuos de población.

Como criterio de inclusión, se consideró al personal nombrado y contratado y con asistencia regular al Puesto de Salud en donde a este grupo se le aplicará el cuestionario correspondiente y como criterios de exclusión, aquellos que presenten algún inconveniente, así como aquellos que no asisten y que estén con permiso o licencia.

### **3.4 Materiales, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Una de las técnicas utilizadas para recopilación de información fue la encuesta, el cual se describe como un instrumento diseñado para conseguir datos sobre la opinión, comportamiento y actitud del participante, elementos clave que inciden en tema central del análisis (Arias y Covino, 2021).

En relación a los instrumentos de medición, se recurrió a un cuestionario como herramienta de medición. Este recurso, fundamental en estudios cuantitativos, facilita formulación de preguntas cerradas a participantes, que posibilita la obtención de información clave sobre tema en cuestión (Sánchez,

2019). Por ende, emplearon dos cuestionarios, en primera variable clima organizacional con la medición en escala Likert con 30 ítems y para la variable 2 denominada satisfacción laboral también de 30 ítems

### **3.5 Validación y Confiabilidad de los Instrumentos**

La validez, es el grado que un instrumento logra medir adecuadamente la variable, según explican Hernández et al (2018). Conforme, optó por validez de contenido. Escobar y Cuervo (2008), citados por Galicia, Balderrama y Navarro, detalla que la validez está basada en evaluación experta realizada por especialistas con gran competencia académica, quien presenta la capacidad de presentar juicio y dictamen. Según, Herrera et al (2019) sugieren que, para confirmar la validez de constructos, se deben determinar la correlación mediante el coeficiente de Pearson entre dimensiones. Asimismo, se contaron con apoyo de especialistas que evaluaron la relevancia del ítem empleado en encuesta.

En cuanto a la confiabilidad, Hernández et al (2018) conceptúan como el nivel en que un instrumento de medición genera resultados consistentes y coherentes. Para verificar su fiabilidad de instrumentos seleccionados en investigación, se efectuó la prueba piloto compuesta con 15 participantes del centro de salud cercano del estudio. Con prueba de confiabilidad, ejecuto conforme al  $\rho=0.726$ , para variables de clima organización conseguido mediante del suelo del 0.789 en satisfacción laboral presento, una alta credibilidad con ambas variables.

### **3.6 Métodos y procedimientos para la recolección de datos**

En muestra empleada, aplicaron técnicas estadísticas descriptivas con propósito de analizar la percepción de participantes sobre variables y diversos componentes. Además, emplearon métodos estadísticos inferenciales para evaluar el grado de interacción entre variables del estudio y respectivas dimensiones. Se coordinó con personal adecuado de Institución de Salud para obtener la aprobación necesaria antes de iniciar el estudio. Tras recibir la autorización, ejecutó el proceso de forma sistemática, empleando técnicas de recolección de datos previamente indicadas. Posteriormente, se procedió al análisis de los resultados obtenidos y al

examen de los informes correspondientes, utilizando la guía de revisión documental para asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos en el estudio.

### **3.7 Análisis estadísticos y representación de los resultados**

En relación al método de análisis se aplicaron dos cuestionarios a los 32 colaboradores del Puesto de Salud Santa Ana, los datos fueron recolectados mediante trabajo presencial y luego procesados utilizando el software estadístico SPSS. Posteriormente, se definieron los niveles correspondientes con la dimensión y variable, aplicando análisis estadísticos e inferencial. El primero permitió generar tablas y gráficos con porcentajes obtenido con relación al problema planteado, mientras que resultados inferenciales, derivados del programa a los mencionado, permitieron identificar la correlación entre variables. Para responder al objetivo e hipótesis, se recurrió al método hipotético-deductivo, que permite establecer categorías en cada una de las dimensiones y variables. Este enfoque, sigue un proceso holístico con el análisis más detallado y específico, con lo general a lo particular, como lo señala Bernal (2010).

## IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis Estadístico Descriptivo:

#### 4.1.1. Resultados descriptivos de la variable clima organizacional

Identificar el nivel del clima organizacional del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024.

**Tabla N° 01**

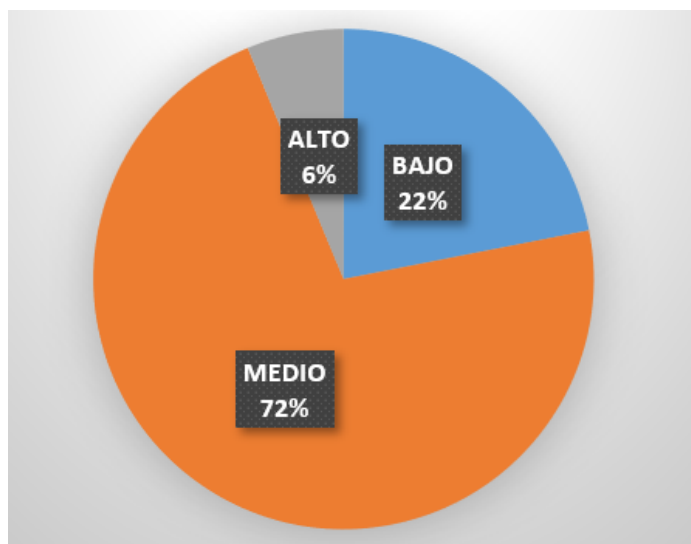
*Niveles de la variable clima organizacional*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	07	22%
Medio	23	72%
Alto	02	06%
Total	32	100%

*Fuente: Cuestionario*

**Figura N° 01**

*Niveles de la variable clima organizacional*



**Interpretación:** Según observa el 72% de los encuestados se encuentran en el nivel medio (23 encuestados) seguidamente un 22% (07 encuestados) se ubican en el nivel bajo y el 06% (02 encuestados) en el alto, lo que representa una cifra preocupante por parte de clientes internos de Puesto

de Salud de Santa Ana-Chiclayo, Chiclayo, en cuanto a la percepción del clima organizacional.

#### 4.1.2. Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral.

Identificar el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024.

**Tabla N° 02**

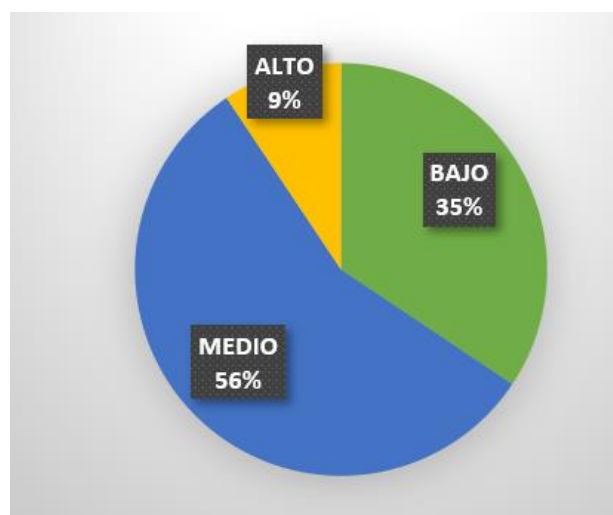
*Niveles de la variable satisfacción laboral*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	03	09%
Medio	18	56%
Alto	03	09%
Total	80	100%

*Fuente: Cuestionario*

**Figura N° 02**

*Niveles de la variable satisfacción laboral*



**Interpretación:** En la figura N° 02, se evidencia que predomina el nivel medio en un 56% (18 encuestados) seguidamente se muestra un 34% (11 encuestados) en el nivel bajo y el 09% (03 encuestados) para en el alto, lo que representa una cifra en términos **medios** por parte de los de trabajador

interno de Puesto de Salud – Chiclayo, en cuanto a la percepción de la satisfacción laboral.

#### 4.2 Análisis Estadístico Inferencial:

Para verificar las hipótesis, se verifico una prueba de normalidad en la que se encontró que las dos variables y las dimensiones del clima organizacional, presentan una distribución normal, dado que el valor p en todos los casos son mayores al nivel de significancia ( $\alpha$ ) de 0,05. Por lo tanto, se optó por utilizar la prueba de correlación de Pearson para evaluar relaciones entre las variables.

**Tabla N° 03**  
**Resultado de la Prueba de Normalidad**

	Pruebas de Normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1 Clima Organizacional	0,104	32	0,200*	0,959	32	0,252
V2 Satisfacción Laboral	0,132	32	0,165	0,950	32	0,145
V1D1 Comportamiento Organizacional	0,097	32	0,200*	0,976	32	0,673
V1D2 Estructura Organizacional	0,123	32	0,200*	0,951	32	0,155
V1D3 Estilo de Dirección	0,116	32	0,200*	0,954	32	0,188

Fuente: Datos que se obtuvieron de las encuestas (elaboración propia)

**Interpretación.-** En la tabla se pueden observar los resultados de la prueba de normalidad, en donde tomando en cuenta la cantidad de la muestra encuestada que es de 32 reactivos, cifras que está por debajo de 50, es que se consideró la prueba de Shapiro-Wilk, así mismo se observa que variable clima organizacional y satisfacción laboral, como dimensiones sigue una distribución normal ya que su p-valor se encuentra por encima del  $\alpha$  (0,05) es por ello que se empleó la prueba de Rho Pearson para medir las correlación de variable y dimensión.

### Contrastación de la Hipótesis General

**Hg:** El clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 se relacionan significativamente.

**H0:** El clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 no se relacionan significativamente.

**Tabla N° 04**

*Correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral*

		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
<b>Rho de Pearson</b>	CLIMA ORGANIZACIONAL	1,000	0,364*
	Sig. (bilateral)	.	0,041
	N	32	32
	SATISFACCIÓN LABORAL	0,364*	1,000
	Sig. (bilateral)	,041	.
	N	32	32

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis General

**Interpretación:** Según la información mostrada se obtuvo un p-valor de 0,041 cifra que es menor que el 0,05 (Nivel de significancia), por lo cual se rechazó su hipótesis nula y aceptó hipótesis del estudio; ante ello se afirma que hay relación con variable clima organizacional y satisfacción laboral; que presentan coeficientes de correlación de 0.364. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) señala que existe una correlación positiva media, es decir, que si el clima organizacional presenta mejoras, la satisfacción laboral también mejorará en mismo sentido y magnitud del 36%.

## Contrastación de la Hipótesis Específica N° 02

**Hg:** Las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 se relacionan significativamente.

**H0:** Las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 no se relacionan significativamente.

**Tabla N° 05**

*Correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral*

		VARIABLE N° 02: SATISFACCIÓN LABORAL	
Rho de Pearson	<b>Dimensión 01:</b>	Coeficiente de correlación	0,045
	<b>COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL</b>	Sig. (bilateral) N	<b>0,806</b> 32
	<b>Dimensión 02:</b>	Coeficiente de correlación	0,138
	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	Sig. (bilateral) N	<b>0,452</b> 32
	<b>Dimensión 03:</b>	Coeficiente de correlación	0,570**
	<b>ESTILOS DE DIRECCIÓN</b>	Sig. (bilateral) N	<b>0,001</b> 32
	<b>VARIABLE N° 02:</b>	Coeficiente de correlación	1,000
	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Sig. (bilateral) N	<b>0,000</b> 32

Nota: Presenta el análisis inferencial de la Hipótesis Específica

**Interpretación:** Según la tabla se corrobora que hay correlación entre dimensión estilos de dirección y variable satisfacción laboral, mas no con dimensión comportamientos organizacionales y estructuras organizacional, ante ello se procederá a detallar en cada una de ellas.

Entre la primera dimensión llamada comportamiento organizacional y variable satisfacción laboral, se observa según el p-valor mostrado, el cual tiene un valor de 0,806 y que es mayor al 0,05 se da por aceptado la hipótesis específica nula de la investigación, asimismo; no hay relación con la dimensión comportamiento

organizacional y variable satisfacción laboral en usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024.

Para la segunda dimensión llamada estructura organizacional y variable satisfacción laboral, se observa según el p-valor mostrado, el cual tiene un valor de 0,452 y que es mayor al 0,05 se da por aceptado la hipótesis específica nula de la investigación, asimismo; no hay relación con dimensión estructura organizacional y variable satisfacción laboral en usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024.

En cuanto a la tercera dimensión llamada estilos de dirección y variable satisfacción laboral, se observa según el p-valor mostrado, el cual tiene un valor de 0,001 y que es menor al 0,05 se da por aceptado la hipótesis específica de la investigación, asimismo; no hay relación con dimensión estilo de dirección y variable satisfacción laboral en usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024. En otras palabras, si la dimensión estilos de dirección mejora, la satisfacción laboral también mejorará en un 57% en la misma dirección y magnitud

### 4.3 Discusión de los resultados

En un primer análisis, aplicaron la estadística descriptiva para primera variable, llamada denominada clima organizacional, su propósito fue orientado al primer objetivo específico del estudio, que consistía en conocer el nivel del clima organizacional del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024. Los resultados muestran que el 72% se encuentran en el nivel medio, seguido por un 22% en el nivel bajo y el 06% para el alto.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que casi las  $\frac{3}{4}$  partes, se encuentran en el nivel medio, lo que representa un indicador preocupante en cuanto al clima organizacional de trabajadores internos del puesto de Salud-Santa Ana, Chiclayo, ante ello se debe de mejorar en cuanto a la dimensión: comportamientos organizacionales, estructuras organizacionales y estilos del liderazgo.

Contrastando por lo establecido por Paucar (2019) en su tesis denominada: “Clima organizacional en el Departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 2018”, presento como objetivo establecer el grado de clima organizacional en servicio de ginecología del hospital. Se concluyó que el entorno laboral requiere optimización, más de 50% de empleados entrevistados indicaron no contar con clima laboral beneficioso. En particular, la dimensión relacionada con compensación, innovación y recompensas fueron identificadas como que presentan climas más adversos, lo que resalta una necesidad de abarcar estos aspectos para optimizar el ambiente de trabajo.

En cuanto al segundo objetivo de la investigación, el cual fue el de “conocer el nivel de satisfacción laboral de usuarios internos del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024”, se observa que el 56% se ubican en el nivel medio, el 35% para el nivel bajo y el 09% en el alto. Estos resultados indican una tendencia negativa por parte de usuarios internos de Puestos de Salud.

En relación a los resultados proporcionados por los encuestados, se observa que más de la mitad de los colaboradores se encuentran en el nivel medio, lo que representa un dato relevante, ante ello se deben hacer mejoras en variables satisfacción laboral; en cuanto con dimensión: Satisfacciones con

relaciones con su superior, satisfacciones con condición física en trabajos, satisfacción con participaciones en decisión, satisfacción con trabajos y satisfacciones con reconocimientos.

Contrastando por lo establecido por Carballo (2018) en su investigación denominada: “Ambiente organizacional y bienestar del usuario interno en el personal activo federal del área de campañas de la salud en Tabasco, México”; se concluye que la percepción sobre estructura jerárquica y satisfacción de clientes internos de entidad en proyecto sanitario es sobresaliente. El método fue observacional y se centró en el área con mayor actividad, obteniendo 97 profesionales de salud, utilizó encuesta COSL2014 y dividió en 03 secciones: perfiles sociodemográficos, ambiente laboral y satisfacción en usuarios internos. La estadística reveló que 76% de equipos de salud reportó una relación positiva con su superior y usuarios internos, mientras que 42% manifestó que no mantenía una relación apropiada con el jefe directo.

Con relación al objetivo general establecido en la investigación, que consistía en “determinar la relación del clima organizacional con satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024”, se puede concluir que efectivamente existe una correlación entre estas dos variables, siendo de naturaleza positiva media, de acuerdo a los criterios proporcionados por Hernández Sampieri y Mendoza (2018). Esto significa que, si se logra mejorar clima organizacional, satisfacción laboral también mejorará con misma dirección. Esta conclusión se respalda en el nivel de significancia, que arrojó un valor de 0,041 cifra que se encuentra por debajo del 0,05 (establecido como nivel de significancia), lo que lleva a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula. Además, el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0,364, indicando una correlación positiva media, como se define en la tabla de correlación proporcionada por Hernández Sampieri y Mendoza.

Al contrastar los resultados obtenidos en la investigación con estudios anteriores realizados en situaciones semejantes, se pueden identificar varias conclusiones relevantes, Como, Padilla (2020) en su investigación denominada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional de

enfermería, Hospital San José del Callao-2020”; su propósito fue analizar su relación con clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores. Como conclusión, se identificó una conexión positiva y relevante con satisfacción laboral y diversos factores, como capital humano, culturas organizacionales, diseños estructurales y ambiente laboral en trabajadores (con valor  $p=0.005$ ,  $0.000$ ,  $0.002$  y  $0.001$ , correspondientemente). Esto confirma que el clima organizacional y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados de manera estadísticamente significativa. Así mismo lo manifestado por Laurente, K. y Santayana, J. (2019) en su tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” - Huancayo 2018” Su objetivo fue establecer conexión con clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros del Hospital San José del Callao. El método fue transversal, no experimental, descriptivo y correlacional. Los resultados obtenidos mostraron una correlación directa y significativa entre ambas variables, lo que refuerza la importancia de mejorar el clima laboral para aumentar la satisfacción del personal.

Contrastando, además, con lo afirmado por Uculmana (2018) en su tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital Marino Molina Lima”, el cual presento como objetivo analizar la relación existente con dos variables. El resultado evidencio una conexión afirmativa y regulada con clima organizacional y satisfacción de trabajadores de enfermería, con valor de  $\rho=0.723$ . En conclusión, es fundamental comprender a grupos multidisciplinarios de salud en ejecución de estrategia de mejoras continuas de climas organizacional. Estas acciones deben abordar tanto las expectativas como los problemas actuales del hospital, considerando la dimensión asociada al análisis como factores impactan en satisfacción del personal.

Los resultados de esta investigación respaldan la relación propuesta en el objetivo general. En efecto, se ha encontrado una correlación entre las variables, lo que significa que un aumento del 100% en el clima organizacional se traduce en un incremento del 36% en la satisfacción laboral, siendo esta correlación media en términos de intensidad en la Institución Superior.

En relación al tercer objetivo específico, el cual fue el de identificar cuáles de las dimensiones: Comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección de la variable clima organizacional tienen una mayor correlación con la variable satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024, se puede confirmar que existe solamente correlación con dimensión estilos de dirección y variable satisfacción laboral por presentar un nivel de significancia por debajo del 0,05 en un 57% con una asociación positiva considerable, según lo establecido por Hernández Sampieri y Mendoza (2018) y ninguna relación con las dimensiones comportamiento organizacional y estructura organizacional.

Al comparar con la investigación de Requena (2018) con estudio denominada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada, La Paz Bolivia"; su propósito fue analizar correlación con la dimensión de clima organizacional y factor que influyen en satisfacción laboral de trabajadores en enfermería. Los resultados destacan la estrecha relación entre estas dimensiones, lo que ha permitido cumplir con los objetivos establecidos.

Así mismo lo manifestado por Rodríguez et al. (2018) en artículo científico "Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena"; en donde concluyo que ambiente laboral mostro relación posible y notable en rendimiento general ( $r=0.539$ ;  $p<0.05$ ). Por ende, en distintas facetas del clima organizacional, se observó relación con rendimiento y ocho dimensiones ( $p<0.05$ ), los cuales son: Identidad( $r=0.51$ ), Recompensa( $r=0.459$ ), Apoyo( $r=0.452$ ), Calidez( $r=0.429$ ), Normativa( $r=0.323$ ), Conflictos( $r=0.302$ ), Estructuras( $r=0.29$ ) y Riesgos( $r=0.218$ ).

Ante estos resultados, se puede mencionar que existe correlación entre una de las dimensiones de variable clima organizacional como es los estilos de liderazgo y la satisfacción laboral, por lo que cuanto esto estilos mejoren en un 100% la satisfacción laboral mejorará en un 57%.

## V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general de este estudio, que buscaba determinar la relacionan del clima organizacional con la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024, se encontró que el nivel de significancia fue del 0,041 cifra menor al 0,05 (cantidad máxima); esto confirma la existencia de una correlación positiva media entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. En otras palabras, si el clima organizacional mejora, la satisfacción laboral también mejorará en la misma dirección y sentido en un 36% de la misma magnitud.
2. En cuanto al objetivo específico número 1, cuyo propósito fue conocer el nivel del clima organizacional del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo, se observó que el 72% de los colaboradores indicaron estar en el nivel medio, 22% en el bajo y el 06% para el alto.
3. En cuanto al objetivo específico número 2, cuyo propósito fue conocer el nivel de satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo, se observó que el 56% de los colaboradores indicaron también estar en el nivel medio, 35% en el bajo y el 09% para el alto.
4. En cuanto al objetivo específico 3 cuyo propósito fue identificar cuáles de las dimensiones como el comportamiento organizacional, estructura organizacional y estilos de dirección de la variable clima organizacional tienen una mayor correlación con la variable satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo, ante ello se observó que existe correlación solamente entre los estilos de dirección y la satisfacción laboral, por lo que cuanto esto estilos mejoren en un 100% la satisfacción laboral mejorará en un 57%.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Optimizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024 a pesar de haber evidencia de una asociación media entre ambas variables; por ello se recomienda a las autoridades, implementar evaluaciones periódicas sobre el clima organizacional para identificar áreas específicas que requieren mejora, así mismo, desarrollar programas de bienestar que aborden directamente los aspectos vinculados con la satisfacción laboral, como la carga de trabajo, la comunicación interna y el reconocimiento.
2. En cuanto a la variable clima organizacional se recomienda a las autoridades, promover la integración entre el personal, fortaleciendo el liderazgo, favoreciendo la solución de conflictos con diversas técnicas comunicativas, propiciando así un ambiente favorable de trabajo.
3. En cuanto a la variable satisfacción laboral se debe mejorar la percepción de los colaboradores respecto a su trabajo, siendo un punto clave de la calidad de la atención que brindan creando lazos con los colaboradores, mediante un sistema de incentivos, promoviendo el trabajo en equipo, valorando y tomando en cuenta sus ideas y opiniones, generando confianza entre los miembros de la entidad de salud.
4. Fortalecer las relaciones entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral, mediante programas de sensibilización y mejora continua, promoviendo en futuras investigaciones, seguir explorando y profundizando en el análisis del comportamiento de las variables y dimensiones en estudio, esto permitirá identificar causas y consecuencias que contribuyan a optimizar la eficiencia en la Institución.

## VII. REFERENCIAS

- Academia, D. d. (4 de octubre de 2015). Google. Obtenido de [http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO\\_BUS=3&LEMA=cliente](http://buscon.rae.es/draeI/SrvltConsulta?TIPO_BUS=3&LEMA=cliente)
- Ahmad, R., Ishaq, M., & Raza, A. (2023). The blessing or curse of workplace friendship: Mediating role of organizational identification and moderating role of political skills. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 103359. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103359>
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Chiclayo.
- Anderson, D. (2018). *Organization design: Creating strategic & agile organizations*. Sage Publications.
- Alves, F. (2023). *Comportamiento organizacional*. Freitas Bastos Editorial
- Alshammari, M. & Alenezi, A. (2023). Nursing workforce competencies and job satisfaction: the role of technology integration, self-efficacy, social support, and prior experience. *BMC Enfermería*, 22(1), 308. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01474-8>
- Arellano, D. (2005). *Pensamiento Estratégico al cambio organizacional*. México.
- Arias, W. y. (2014). "Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. ARTICULO ORIGINAL
- Arias, J. y Covino, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación: Primera Edición*. Enfoques Consulting EIRL.
- Bernal, T. C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Pearson
- Bobbio, L & Ramos, W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14, 133-138. Obtenido de <http://www.org.redalyc.org/articulo.oa?id=203119666007>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Benavides, A., & Pérez, E. (2023). Organizational Climate and Its Importance for Organizational Success: A Literature Review. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 320, 441-450. Scopus. [https://doi.org/10.1007/978-981-19-6585-2\\_39](https://doi.org/10.1007/978-981-19-6585-2_39)
- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Cabrera. (1996). *Definición de clima laboral*.

- Calcina, M. H. (2012). "Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de unidades críticas enfermeros del Hospital Nacional Dos de Mayo". Lima.
- Caligiore, C. (2003). "Clima Organizacional y Desempeño de los Docentes en la ULA ". Venezuela.
- Carballo, A. R. (2018). "clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco". México.
- Chávez & Ríos (2015), quién en su investigación "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las enfermeras en el servicio de Cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray-Trujillo"
- Chiang, M., Salazar, C. y Núñez, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital Tipo 1. *Theoría: ciencia, arte y humanidades*, 16(2).  
<https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc.Graw-Hill.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios*. . Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Reino Unido.
- Díaz, S. (2013). *Satisfacción Laboral y Síndrome de Burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012 (tesis de licenciatura)*. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL\\_Diaz\\_Ruiz\\_StephanyMedalit](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/329/1/TL_Diaz_Ruiz_StephanyMedalit).
- Dziuba, S. T., Ingaldi, M., & Zhuravskaya, M. (2020). Employees' job satisfaction and their work performance as elements influencing work safety. *SystemSafety: Human-Technical Facility-Environment*, 2(1), 18-25.  
<https://doi.org/10.2478/czoto-2020-0003>
- Eisenbeiss, A., Knippenberg, V., & Boerner, S. (2020). Transformational leadership and team innovation: Integrating team climate principles. *Journal of Applied Psychology*. 105(12),1401-1410. <https://kops.uni-konstanz.de/server/api/core/bitstreams/f5d0bc5b-d112-48cc-aac5-e00dbe7b4761/content>
- Escobar-Pérez, J. y Cuervo-Martínez, A. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. En *Avances en Medición*, 6,

- pp. 27-36. Disponible en  
[http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)
- Ferraro, E. (1995). *Administración de Personal: Funciones fundamentales para el desarrollo del area*. Buenos aires: Primo editora.
- García. (1995). *La formación del clima psicológico y su relación con los estilos de liderazgo*. España.
- García, A. (2012). "Evaluación y dimensiones que definen el clima y la satisfacción laboral en el personal de enfermería. EL SERVIER DOYMA- CALIDAD ASISTENCIAL.
- García, A. (2011). *Diagnóstico del clima organizacional en la gobernación departamental de Jutiapa*. Guatemala.
- Gorden, J. (2000). *Comportamiento organizacional*. México: 5ª Edición. Prentice Hall.
- Gutiérrez, A., Olivera, E., Bastida, E., y Castillo, M. (2022). Factores de satisfacción laboral en tiempos de crisis económica. Una revisión sistemática. *Visión de futuro*, 26(2), 1-21.  
<http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v26n2/1668-8708-VF-26-02-00001.pdf>
- Guzmán, L. y Galaz, M. (2020). Apoyo social percibido y salud mental positiva en hombres y mujeres universitarios. *Voces y Silencios. Revista Latinoamericana de Educación*. 11(2), 67-83.  
<https://revistas.uniandes.edu.co/index.php/vys/article/view/7722/8272>
- Haskasap, E., Saner, T., Eyupoglu, S., & Gonsel Haskasap, S. (2022). Influence of Organizational Democracy on Organizational Citizenship Behaviors in Digital Transformation: Mediating Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment for Smart Services. *Sustainability*, 15(1), 452. <https://www.mdpi.com/2071-1050/15/1/452>
- Hernández, S. (1998). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw.
- Hospital, S. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F Y D Inversiones S.A.C. *Industrial Data*, 16, 75-78. Obtenido de <http://wqw.redalyc.org/articulo.oa?id=81632390009>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la Investigación (Sexta ed.)*. México: Mc Graw Hill. Obtenido de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Inve+stigaci%C3%B3n+-+sampleri+-+6ta+EDICION.pdf>

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C., & Cueva, A. (2017). Fundamentos de Investigación (1a. ed.). México: McGraw-Hill
- Herrera-Guerra, E. D. P., Bautista-Arellanos, L. R., & Bonilla-Ibañez, C. P. (2023). Validez y confiabilidad de un instrumento para identificar factores que influyen en la adherencia al tratamiento en personas con factores de riesgo cardiovascular. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 55.
- Honorato, F., Quintero, O., & Amador, D. (2021). Assertive communication in managers of the Provincial School of Sport Initiation Podium. *Revista de Ciencia y Tecnología en la Cultura Física*, 16(3), 731-742.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1996-24522021000300731&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-24522021000300731&lng=es&tlng=es)
- Huaranga, L. (2020). El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa GSH SA. *Gestión en el tercer milenio*, 23(46),57-64.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articloe/view/19134>
- Laurente Ramos K, Santaya Ricaldi J. "Clima organizacional y Satisfacción laboral de Enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. 2018
- Litwin, G. (1999). *Comportamiento Organizacional*, Harward Business School. Boston.
- Madero-Gómez, S. y Rodríguez-Delgado, D. (2018). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. *Ciencia UAT*. 13(1).  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582018000200095](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582018000200095)
- Martínez. (2008). *La Gestión Empresarial*. España: Díaz de Santos.
- Merino, M. & Díaz, A. (2008). El estudio del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las empresas públicas y privadas de la región Lambayeque. *Hatun Runa*. Obtenido de  
<http://www.ussvirtual.edu.pe/RevistasVirtuales/hatunruna/Doc/8.pdf>
- Ministerio de Salud. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico. Lima: J.W.G. Servicios Gráficos E.I.R.L.

- Monteza, N. (2012). "Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico Hospital Es salud". Chiclayo.
- Montañez, M., García, M., Sora, B., Ortiz., & Caballer ,A. (2019). Work Design and Job Satisfaction: the moderating role of organizational justice. *Rev. Psicol., Organ. Trab*, 19(4).  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572019000400015](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572019000400015)
- Muchinsky, P. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*. España: Ediciones Parainfo.
- Northouse, P. (2013). *Leadership: Theory and Practice 6ta edition*. SAGE publications, Inc.  
<https://books.google.com.ec/books?id=MIKDJx2YHSIC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Olivera-Garay, Y., Leyva-Cubillas, L., y Napán-Yactayo, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12.  
[http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci\\_arttext](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext)
- Padilla Montes FM. Repositorio UNAC, Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería. Hospital San José del Callao. [Online].; 2020 cited 2021 Marzo 23. from: <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5076>
- Paucar Condori ES. Clima organizacional en el departamento de Ginecología y Obstetricia del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen. 2018.
- Palma, S. (2000). Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/186070052/MANUAL-ESCALA-DE-SATISFACCION-LABORAL#>
- Pérez, N. R. (2013). "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la Amazonía Peruana ". Tarapoto.
- Quinto, M. (2015). Factores principales del clima organizacional que influye en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Ramiro Priale Priale Huancayo - 2015(Tesis de licenciatura). Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú. Obtenido de [http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/951/TTS\\_46.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/951/TTS_46.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Requena Moyna H. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de Enfermería de la Caja de la Banca privada- La Paz, Bolivia. 2018.

- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. México: Mc Graw- Hill.
- Robles, M. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM.
- Rodríguez, A; Paz, M; Lizana, N. & Cornejo, A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad* (2), 219-234. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439742466007>
- Ruzafa, M. (2011). "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses". SCIELO.
- Sánchez, M. J. (2019). Aspectos metodológicos en la enseñanza de la metodología de investigación en psicología. En M. J. Sánchez, *La enseñanza de la metodología de la investigación en Psicología un acercamiento crítico a sus fundamentos y problemáticas* (págs. 14-30). La Plata: Editorial de la Universidad de La Plata
- Sánchez, k. (2012). "Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes cuñumbuque y tabalosos". Tarapoto.
- Sandoval, M. (2004). *Concepto y Dimensiones del clima organizacional*. Williams, I. (2013). "Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia Publica". México.
- Segredo, A. (2017). Instrumento para la evaluación del clima organizacional en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 57-67. <https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2017.v43n1/57-67>
- Ulloa, L., Mazacon, H., y Rodríguez, F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Recimundo: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7402133>
- Uculmana Hernández J. *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de Enfermería en el hospital Maino Molina*. 2018.

# **ANEXOS**

## Anexo I.

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - AUTOR

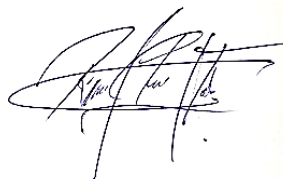
Yo, Chávez Tafur Zenobia del Roció perteneciente a la Escuela de Post Grado "ALTAGORA" de la Universidad Particular de Chiclayo, identificado con DNI N° 46183143, cuyo informe de tesis se denomina "Clima organizacional y satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024"

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales APA de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, en el desarrollo de la presente tesis no se ha realizado plagio alguno.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, es decir, no ha sido publicada con anterioridad para la obtención de algún grado académico o título profesional.
- 4) Los datos que se han presentado en los resultados son reales, no han sido falseados, duplicados ni copiados, por lo tanto, los resultados que se presentan en este informe de tesis se han obtenido realizando la investigación pertinente.

De identificarse alguna falta de fraude como datos falsos, plagio (información sin citar los autores que corresponden), auto plagio (presentar como nuevo un trabajo de investigación propio publicado anteriormente), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, noviembre del 2024.



Chávez Tafur Zenobia del Roció  
DNI: 46183143

## **Anexo II.**

### **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD - ASESOR**

Yo, Alvites Gasco Ana María, identificado con DNI: 16505049 docente de la Universidad Particular de Chiclayo, asesor de la Tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024”, de la autora Chávez Tafur Zenobia del Rocío, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Particular de Chiclayo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Particular de Chiclayo.

Chiclayo, noviembre del 2024.

.....  
Dra. Alvites Gasco Ana María  
DNI: 16505049

### Anexo III.

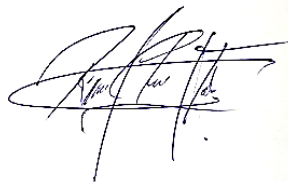
## CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado colaborador del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo, solicito su apoyo para la realización de la investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral del usuario interno del Puesto de Salud Santa Ana, Chiclayo-2024”.

Se detalla que:

- La encuesta está conformada por dos cuestionarios de 30 ítems para las dos variables: clima organizacional y satisfacción laboral, las cuales deberán ser respondidas con total honestidad
- La información que se me brinde será utilizada únicamente para esta investigación, además de que los datos obtenidos con la encuesta serán tratados de manera anónima.
- La participación en la mencionada encuesta es totalmente voluntaria, en el cual el encuestado tiene la libertad de responder las preguntas que considere.
- Si surgen dudas acerca de la investigación, el cliente puede realizar las consultas que considere necesarias.

Chiclayo, noviembre del 2024.



.....  
Chávez Tafur Zenobia del Rocío  
DNI: 46183143

## Anexo IV: Instrumentos de recolección de la información validados.

### Cuestionario de la variable Clima Organizacional

**Indicaciones:** El presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante para el estudio denominado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA, CHICLAYO-2024. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas y es preciso indicar que esta actividad responde netamente a fines académicos, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

ítem	VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
<b>Dimensión 01: Comportamiento Organizacional</b>						
1	La imagen que se proyecta de la institución a la sociedad es de reconocimiento y prestigio.					
2	Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales.					
3	El trabajo que realizo me gusta.					
4	La información en la institución llega de forma clara desde el nivel superior hasta los trabajadores.					
5	En la institución las personas que trabajan bien reciben reconocimiento.					
6	Los trabajadores se sienten satisfecho de lo que han aportado a los resultados de la institución.					
7	La institución se preocupa por el desarrollo de valores, actitudes y relaciones de las personas dentro de la organización.					
8	Los trabajadores manifiestan orgullo de pertenecer a la institución en la que laboran.					
9	En la institución se estila el saludo diario y las demostraciones afectivas hacia los compañeros de trabajo.					
10	La información que se requiere de los compañeros del equipo se recibe oportunamente para realizar el trabajo					
<b>Dimensión 02: Estructura Organizacional</b>						
11	El ambiente de trabajo que se respira en la institución es agradable.					
12	Los trabajadores conocen la misión de la institución.					

13	Las condiciones físicas de trabajo son buenas.					
14	Se dedica tiempo a revisar que se requiere para mejorar el desempeño de las personas.					
15	Las acciones de control se realizan de forma planificada.					
16	Existe una asignación justa de tareas según el contenido de trabajo que corresponde desarrollar dentro de la organización.					
17	Existe correspondencia entre los objetivos de la organización y el trabajo que se realiza.					
18	Existe satisfacción con el ambiente físico en el que se trabaja en la institución.					
19	Los trabajadores en la institución cumplen con el horario laboral de forma regular.					
20	En la solución a los problemas y conflictos dentro de la organización se tienen en cuenta las opciones más creativas que aportan los trabajadores.					
<b>Dimensión 03: Estilos de Dirección</b>						
21	Cuando hay un reto para la organización todas las áreas participan activamente.					
22	Todos los problemas se discuten de una manera constructiva.					
23	Cuando aparece un problema determinado se sabe quién debe resolverlo.					
24	Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo.					
25	A la hora de realizar el trabajo se tienen en cuenta las propuestas del colectivo.					
26	Cuando se inicia una tarea se explica el porqué.					
27	Se estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas.					
28	Los diferentes niveles jerárquicos de la organización colaboran entre ellos.					
29	En el análisis de los problemas se pueden plantear criterios.					
30	Existe preocupación porque se entienda bien el trabajo a realizar.					

Fuente: Tomado y adaptado de Arpi Antayhua, Mariela Johana, 2024

## Cuestionario de la variable Satisfacción Laboral

**Indicaciones:** El presente instrumento tiene por finalidad recabar información importante para el estudio denominado: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA, CHICLAYO-2024. Sus respuestas son estrictamente confidenciales y anónimas y es preciso indicar que esta actividad responde netamente a fines académicos, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo a lo siguiente:

Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)

ítem	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	1	2	3	4	5
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5	Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores					
7	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8	La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					
16	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					

18	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores					
30	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					

Fuente: Tomado y adaptado de Mathsumi Guadalupe Félix Barrera, 2022

## Anexo V: Prueba Piloto de confiabilidad – Alfa de Cronbach

# Confiabilidad del Instrumento

PRUEBA DE CONFIABILIDAD MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA PRUBA PILOTO (ALFA DE CRONBACH)

TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA, CHICLAYO-2024

N°	VARIABLE RELACIONAL 1: CLIMA ORGANIZACIONAL																													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
E1	3	5	3	2	3	5	5	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	3	3
E2	5	3	5	4	2	5	4	5	5	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4
E3	5	4	2	4	3	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	3	3	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4
E4	3	3	5	2	2	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	5	4	5	3	5	4	5	2	3	2	2	2
E5	3	5	4	5	3	5	2	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	3
E6	2	5	3	3	4	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	2	5	5	4	5	2
E7	5	5	5	3	4	5	2	5	5	5	3	5	4	5	2	4	5	4	5	3	3	3	5	5	5	3	3	3	4	4
E8	3	5	3	5	3	2	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E9	3	2	5	3	2	3	3	5	3	4	4	5	3	2	5	5	4	4	3	3	3	5	4	3	3	4	4	2	4	4
E10	2	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4
E11	4	5	3	5	4	5	2	4	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
E12	3	5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	5	2	2
E13	4	4	5	5	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	5	4	3	5	3	3	4	4	5
E14	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2
E15	4	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4

### Escala y Valores:

Nunca (1)  
Casi Nunca (2)  
A Veces (3)  
Casi Siempre (4)  
Siempre (5)

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.726	30

PRUEBA DE CONFIABILIDAD MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA PRUBA PILOTO (ALFA DE CRONBACH)

TESIS: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA, CHICLAYO-2024

N°	VARIABLE RELACIONAL 2: SATISFACCIÓN LABORAL																														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
E1	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	3	5	3	5	5	2	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	4	2	4	
E2	4	3	3	4	4	4	4	5	3	4	2	3	3	4	5	3	3	3	4	2	5	2	2	2	2	4	2	4	3	3	
E3	3	5	5	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	
E4	5	3	5	3	5	4	4	4	3	3	5	3	5	5	3	3	3	3	3	4	5	3	5	3	5	5	3	3	5	3	
E5	5	5	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	5	3	5	5	3	
E6	3	3	5	5	2	4	3	5	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	
E7	3	5	5	2	5	2	4	4	3	5	5	3	3	4	5	3	5	5	4	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5	5	
E8	5	3	3	5	3	5	2	3	5	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	5	5	
E9	3	3	5	3	2	2	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	
E10	2	2	4	5	5	4	4	2	4	5	5	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4
E11	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
E12	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	3	3
E13	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5
E14	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5
E15	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	5	5

### Escala y Valores:

Nunca (1)  
Casi Nunca (2)  
A Veces (3)  
Casi Siempre (4)  
Siempre (5)

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002).

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.789	30



## ➔ Fiabilidad

### Escala: Confiabilidad: Clima Organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,726	30

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**Fuente:** Tomado de Ruiz Bolívar (2002) .



## ➔ **Fiabilidad**

### **Escala: Confiabilidad: Satisfacción Laboral**

#### **Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### **Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	30

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

**Fuente:** Tomado de Ruiz Bolívar (2002) .

**Anexo VI: Validación del Instrumento.**

**UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO  
ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA**

**Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación**

**I.- DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres** : Mg. Bazán Mori Irma Antonieta  
**1.2. D.N.I** : 16642446  
**1.3. Institución donde labora** : Universidad Tecnológica del Perú  
**1.4. Autor del Instrumento** : Chávez Tafur Zenobia del Rocío  
**1.5. Título de la Investigación** : CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD  
SANTA ANA, CHICLAYO-2024

**II.- ASPECTOS DE VALIDACION**

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

**III.- OPINION DE APLICABILIDAD** : Aplicación a la población de estudio.

**IV.- PROMEDIO DE VALORACION** : 100%

Chiclayo, Octubre 2024

Mg. Bazán Mori Irma Antonieta  
DNI: 16642446

# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

## ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA

### Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

#### I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Valdiviezo Carhuachinchay Sandra  
1.2. D.N.I : 03117083  
1.3. Institución donde labora : Jefa de Centros de Producción - USS  
1.4. Autor del Instrumento : Chávez Tafur Zenobia del Rocío  
1.5. Título de la Investigación : CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD  
SANTA ANA, CHICLAYO-2024

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

- III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.  
IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Octubre 2024

Valdiviezo Carhuachinchay Sandra Isabel  
DNI: 03117083

# UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

## ESCUELA DE POSTGRADO ALTAGORA

### Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

#### I.- DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres : Mg. Nelson E. Nieto Morales  
1.2. D.N.I : 16520965  
1.3. Institución donde labora : IES. "República Federal de Alemania"  
1.4. Autor del Instrumento : Chávez Tafur Zenobia del Rocío  
1.5. Título de la Investigación : CLIMA ORGANIZACIONAL Y  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD  
SANTA ANA, CHICLAYO-2024

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%



Mg. Nelson E. Nieto Morales  
DNI: 16520965



### Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
VARIABLE 01: CLIMA ORGANIZACIONAL	,104	32	,200 <sup>*</sup>	,959	32	,252
VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL	,132	32	,165	,950	32	,145
V1 D1: Comportamiento Organizacional	,097	32	,200 <sup>*</sup>	,976	32	,673
V1 D2: Estructura Organizacional	,123	32	,200 <sup>*</sup>	,951	32	,155
V1 D3: Estilos del Liderazgo	,116	32	,200 <sup>*</sup>	,954	32	,188

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Correlaciones

		VARIABLE 01: CLIMA ORGANIZACIONAL	VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL
VARIABLE 01: CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlación de Pearson	1	,364 <sup>*</sup>
	Sig. (bilateral)		,041
	N	32	32
VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,364 <sup>*</sup>	1
	Sig. (bilateral)	,041	
	N	32	32

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Correlaciones

		V1 D1: Comportamiento Organizacional	VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL
V1 D1: Comportamiento Organizacional	Correlación de Pearson	1	,045
	Sig. (bilateral)		,806
	N	32	32
VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,045	1
	Sig. (bilateral)	,806	
	N	32	32

### Correlaciones

		V1 D2: Estructura Organizacional	VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL
V1 D2: Estructura Organizacional	Correlación de Pearson	1	,138
	Sig. (bilateral)		,452
	N	32	32
VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,138	1
	Sig. (bilateral)	,452	
	N	32	32

### Correlaciones

		V1 D3: Estilos del Liderazgo	VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL
V1 D3: Estilos del Liderazgo	Correlación de Pearson	1	,570**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	32	32
VARIABLE 02: SATISFACCIÓN LABORAL	Correlación de Pearson	,570**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	32	32

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

## CARTA DE ACEPTACIÓN

Chiclayo, octubre del 2024

Señorita:  
Chávez Tafur Zenobia del Roció  
DNI: 46183143  
Presente.-

**Asunto: Conformidad para la aplicación del Trabajo de Investigación en el Puesto de Salud SANTA ANA, Chiclayo, Región Lambayeque.**

Reciba el saludo de nuestra Institución, el presente es para hacerle de su conocimiento de la aprobación sobre la aplicación de su trabajo de investigación: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL USUARIO INTERNO DEL PUESTO DE SALUD SANTA ANA, CHICLAYO-2024"** por lo cual ha sido aprobada para fines académicos, en donde podrá acceder a los diferentes espacios de nuestra Institución.

Atentamente,

PUESTO DE SALUD SANTA ANA  
Verónica del Río Sotillo Loraín  
LIC. EN ENFERMERÍA  
C.O.P. N° 13362