



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción  
Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud  
Chiclayo, 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Bravo Saucedo, Marco Antonio

**ASESOR:**

Dr. Vela Melendez, Lindon

**SECCION**

Ciencias Empresariales

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión del talento humano

**CHICLAYO – PERÚ**

2019

# DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL JURADO EVALUADOR DE LA TESIS TITULADA:

*Influencia del clima Organizacional en la satisfacción  
laboral de los trabajadores de la RED de servicios de  
salud - Chiclayo - 2018*

QUE HA SUSTENTADO DON (DOÑA):

*Marco Antonio Bravo Saucedo*  
NOMBRES Y APELLIDOS

ACUERDA:

*Aprobar por unanimidad.*

RECOMIENDA:

*Levantar observaciones*

Pimentel, 20 de enero de 2019

MIEMBRO DEL JURADO

PRESIDENTE *Dr. Bertoldo Hernández Fernández* *[Firma]*

SECRETARIO *Dr. Pepe Ruziaca Vigil* *[Firma]*

VOCAL *Dr. Fendou Vela Meléndez* *[Firma]*

## DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD

### DECLARACIÓN JURADA (DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD)

Yo, Marco Antonio Bravo Saucedo, egresado (a) del Programa de Maestría en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo - Chiclayo, identificado con DNI N° 16530399

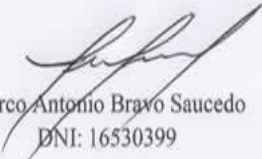
DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHICLAYO, 2018. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión Pública.
2. La tesis presentada es auténtica siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo en asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo - Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, Diciembre del 2018

  
Marco Antonio Bravo Saucedo  
DNI: 16530399

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación en primer lugar lo dedico a Dios, por iluminar día a día mi conocimiento, seguidamente a mi familia quienes me brindaron todo el apoyo y la comprensión a lo largo de mis estudios y así llegar a cumplir mis metas.

**Marco Antonio**

## **AGRADECIMIENTO**

Al personal docente de la universidad Cesar Vallejos, en especial al Dr. Lindón Vela Meléndez como asesor de Tesis, por los conocimientos brindados en aras de formarnos como profesionales altamente competentes de acuerdo a la demanda laboral que se hace cada vez más exigente.

A los Servidores Públicos de la Red de Servicios de Salud Chiclayo por el compromiso asumido para participar y por haber dado las facilidades y apoyo en el presente trabajo de investigación.

A nuestros padres, hijos y hermanos, por el constante aliento espiritual y tolerancia, para culminar satisfactoriamente nuestros estudios. Y a todos aquellos que directa o indirectamente colaboraron en la elaboración de este trabajo.

**Marco Antonio**

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores miembros del Jurado:**

Conforme a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejos Filial Chiclayo, pongo a su consideración el presente Informe de Investigación titulado: “INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHICLAYO, 2018.”, con la finalidad de optar el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública.

Respetados miembros del jurado confío en que sabrán reconocer, en forma justa el mérito de la presente investigación, agradeciéndoles por anticipado las sugerencias y apreciaciones que se sirvan hacer al respecto.

La presente investigación ha sido estructurada en 04 capítulos:

I: Introducción

II: Método

III: Resultados

IV: Discusión

Conclusiones y Recomendaciones

Referencias bibliográficas

El Autor

## RESUMEN

La presente investigación científica titulada: Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

El estudio es de carácter cuantitativo de alcance Correlacional, y de corte transversal utilizando como técnica la encuesta, tiene como objetivo determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral.

La población estuvo conformada por 42 servidores públicos entre, profesionales, técnicos y auxiliares con una muestra censal y para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios para medir el clima organizacional y la satisfacción Laboral, los datos fueron ingresados en el sistema SPSS y para el análisis estadístico análisis exploratorio, Chi cuadrado, análisis de regresión ANOVA y correlación, los datos se presentaron en forma numérica y porcentual, los resultados se presentan en tablas simples y de doble entrada con gráficos de barras tridimensionales.

De acuerdo al clima organizacional se obtuvo que el 81% de los servidores muestran un Clima Indiferente y 19 % un clima Participativo y en la Satisfacción laboral, los servidores manifiestan tener un nivel de Satisfacción media con un 69 % y un 31 % porcentaje de Satisfacción alta.

Al relacionar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores, el mayor porcentaje para un Clima indiferente, se dio en la Satisfacción media 57 %, seguido de Satisfacción alta de 24 %, y para el Clima Organizacional participativo, se dio en la Satisfacción media 12 % seguida de satisfacción alta con 7%.

Finalmente se determinó que no existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo tanto a pesar de haberse evidenciado una correlación moderada entre ellas se acepta la hipótesis nula “la influencia del Clima Organizacional es poco significativo en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018”

**Palabras Claves:** Clima organizacional, Satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The present scientific investigation entitled: Influence of the Organizational Climate in the Labor Satisfaction of the workers of the health services network Chiclayo, 2018.

The study is of a quantitative nature of Correlational scope, and of cross section using the survey as a technique, it has as objective to determine the influence of the Organizational Climate in the Labor Satisfaction.

The population consisted of 42 workers, professionals, technicians and assistants with a census sample and for the collection of data two questionnaires were used to measure the organizational climate and labor satisfaction, the data were entered into the SPSS system and for the analysis Statistical exploratory analysis, Chi square, ANOVA regression analysis and correlation, the data were presented in numerical and percentage form, the results are presented in simple tables and double entry with three-dimensional bar graphs.

Regarding the organizational climate, it was found that 81% of workers perceive an Indifferent Climate and 19% a Participatory Climate and in the work performance, the workers state that they have an average Satisfaction level with 69% and 31% Satisfaction high percentage.

When relating the Organizational Climate and the Labor Satisfaction of the workers, the highest percentage for an indifferent Climate, was in the Average Satisfaction 57%, followed by High Satisfaction of 24%, and for the Participatory Organizational Climate, it was in the Satisfaction average 12% followed by high satisfaction with 7%.

Finally, it was determined that there is no statistical relationship between the organizational climate and job satisfaction, therefore, despite having been evidenced a moderate correlation between them, the null hypothesis is accepted "the influence of the Organizational Climate is not significant in Satisfaction Laboral Workers of the Chiclayo Health Services Network, 2018.

Key words: Organizational Climate, Job Satisfaction.



## INDICE

<b>DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS</b> .....	ii
<b>DECLARACIÓN DE AUTENCIDAD</b> .....	iii
<b>DEDICATORIA</b> .....	iv
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	v
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	vi
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>INDICE</b> .....	ix
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	xi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	xii
<b>I: INTRODUCCIÓN</b> .....	13
<b>1.1. Realidad problemática</b> .....	13
<b>1.2. Trabajos Previos</b> .....	15
1.2.1 <i>Internacionales</i> .....	15
1.2.2 <i>Nacionales</i> .....	16
1.2.3 <i>Locales</i> .....	17
<b>1.3 Teorías Relacionadas al tema</b> .....	19
1.3.1 <i>Teorías sobre Clima Organizacional</i> .....	19
1.3.2 <i>Teorías sobre Satisfacción Laboral</i> .....	20
1.3.3 <i>Marco Conceptual</i> .....	21
<b>1.4 Formulación del problema</b> .....	27
<b>1.5 Justificación e importancia del estudio</b> .....	27
<b>1.6 Hipótesis</b> .....	28
1.6.1 <i>Hipótesis General</i> .....	28
<b>1.7 Objetivos</b> .....	28
1.7.1 <i>Objetivo general</i> .....	28
1.7.2 <i>Objetivos específicos</i> .....	28
<b>II: MÉTODO</b> .....	29
<b>2.1 Diseño de estudio</b> .....	29
<b>2.2 Variables, Operacionalización</b> .....	30
2.2.1 <i>Identificación de las Variables</i> .....	30
2.2.2 <i>Operacionalización de variables</i> .....	31
<b>2.3 Población y Muestra</b> .....	33
2.3.1 <i>Población</i> .....	33
2.3.2 <i>La muestra</i> .....	33

<b>2.4 Técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad.</b>	33
2.4.1 <i>Técnicas</i>	33
2.4.2 <i>Procedimientos</i>	35
2.4.3 <i>Validez</i>	35
2.4.4 <i>Confiabilidad del Instrumento</i>	35
<b>2.5 Métodos de análisis de datos.</b>	36
<b>2.6 Aspectos éticos</b>	36
<b>III: INFORME DE RESULTADOS.</b>	37
<b>3.1 Análisis de resultados.</b>	37
3.1.1 <i>Análisis de la variable Clima Organizacional.</i>	37
3.1.2 <i>Análisis de valoración de la variable Satisfacción Laboral.</i>	43
3.1.3 <i>Análisis de valoración del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral</i>	49
3.2.4 <i>Prueba de normalidad de las variables en estudio.</i>	50
3.2.5 <i>Correlación de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones con la variable Satisfacción Laboral</i>	50
3.2.6 <i>Influencia de la variable Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral.</i>	52
3.2.7 <i>Influencia de las dimensiones de la variable Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral.</i>	54
<b>IV: DISCUSIÓN</b>	56
<b>V. CONCLUSIONES</b>	60
<b>VI. RECOMENDACIONES.</b>	61
<b>ANEXOS</b>	66
INSTRUMENTOS	67
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL	72
VALIDACIÓN DE EXPERTOS	74
MATRIZ DE CONSISTENCIA	81
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN	82
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	83
REPORTE TURNITIN	¡Error! Marcador no definido.

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Matriz de Operacionalización Variable Clima Organizacional .....	31
<b>Tabla 2:</b> Matriz de Operacionalización Variable Satisfacción Laboral.....	32
<b>Tabla 3:</b> Escalas valorativas del Clima Organizacional .....	34
<b>Tabla 4:</b> Escalas valorativas de las dimensiones del Clima Organizacional .....	34
<b>Tabla 5:</b> Escalas valorativas de la Satisfacción Laboral. ....	34
<b>Tabla 6:</b> Confiabilidad de los instrumentos para las variables de estudio.....	35
<b>Tabla 7:</b> Distribución del Clima Organizacional según Género.....	37
<b>Tabla 8:</b> Distribución del Clima Organizacional según Grupo Etario .....	38
<b>Tabla 9:</b> Distribución del Clima Organizacional según Estado Civil. ....	39
<b>Tabla 10:</b> Distribución del Clima Organizacional según Ocupación. ....	40
<b>Tabla 11:</b> Distribución del Clima Organizacional según Condición Laboral. ....	41
<b>Tabla 12:</b> Distribución del Clima Organizacional según Salario. ....	42
<b>Tabla 13:</b> Distribución de la Satisfacción Laboral según Género. ....	43
<b>Tabla 14:</b> Distribución de la Satisfacción Laboral según Grupo Etareo. ....	44
<b>Tabla 15:</b> Distribución de la Satisfacción Laboral según Estado Civil. ....	45
<b>Tabla 16:</b> Distribución de la Satisfacción Laboral según Grupo Ocupacional. ....	46
<b>Tabla 17:</b> Distribución de la Satisfacción Laboral según Condición Laboral.....	47
<b>Tabla 18:</b> Distribución de la Satisfacción Laboral según Salario. ....	48
<b>Tabla 19:</b> Distribución de la Satisfacción Laboral según tipo de Clima Organizacional. ....	49
<b>Tabla 20:</b> Prueba de Normalidad para las variables de estudio.....	50
<b>Tabla 21:</b> Correlación entre las variables de estudio.....	50
<b>Tabla 22:</b> Correlación de la Dimensión Relaciones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. ....	51
<b>Tabla 23:</b> Correlación de la Dim. Autorrealización del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. ....	51
<b>Tabla 24:</b> Correlación de la Dim. Estabilidad / Cambio del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.....	52
<b>Tabla 25:</b> Resumen del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. ....	52
<b>Tabla 26:</b> Influencia general de las variables de estudio.....	53
<b>Tabla 27:</b> Influencia de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. ....	53
<b>Tabla 28:</b> Resumen de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral. ....	54
<b>Tabla 29:</b> Influencia general de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral. ....	54
<b>Tabla 30:</b> Influencia general de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral. ....	55

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Modelo de la relación de variables.....	29
<b>Figura 2:</b> Clima Organizacional según Género.....	37
<b>Figura 3:</b> Clima Organizacional según Grupo Etario.....	38
<b>Figura 4:</b> Clima Organizacional según Estado Civil.....	39
<b>Figura 5:</b> Clima Organizacional según Grupo Ocupacional .....	40
<b>Figura 6:</b> Clima Organizacional según Condición Laboral .....	41
<b>Figura 7:</b> Clima Organizacional según Salario. ....	42
<b>Figura 8:</b> Satisfacción Laboral según Género. ....	43
<b>Figura 9:</b> Satisfacción Laboral según Grupo Etareo. ....	44
<b>Figura 10:</b> Satisfacción Laboral según Estado Civil.....	45
<b>Figura 11:</b> Satisfacción Laboral según Grupo Ocupacional. ....	46
<b>Figura 12:</b> Satisfacción Laboral según Condición Laboral.....	47
<b>Figura 13:</b> Satisfacción Laboral según salario. ....	48
<b>Figura 14:</b> Satisfacción Laboral según tipo de Clima Organizacional.....	50

## **I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

A nivel Internacional, el Clima Organizacional se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición indispensable en el mundo actual, caracterizado por la intensa competencia en el ámbito nacional e internacional. En estos tiempos cambiantes es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo . (Miranda, Segredo & Reyes, 2015)

Desde principios del siglo XIX, se ha puesto en evidencia el papel de los componentes físicos y sociales sobre el comportamiento humano. Así es como el clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, etc. . (Miranda, Segredo & Reyes, 2015)

Cuando entramos en el mundo de la teoría, se analizan una diversidad de factores que afectan el comportamiento de los individuos en el seno de la misma. El comportamiento organizacional de una institución es una ciencia de la conducta aplicada, donde se tiene en cuenta para su análisis la interrelación de varias disciplinas, como la psicología, la sociología, la ciencia política, entre otras. Cada una de estas ciencias utiliza como unidad de análisis al individuo, el grupo y el sistema de dirección . (Miranda, Segredo & Reyes, 2015)

En Salud Pública se le da gran importancia a la valoración del clima organizacional en las instituciones porque constituye un elemento esencial en el desarrollo de su estrategia organizacional planificada, posibilitándole al directivo una visión futura de la organización, y como elemento diagnóstico de la realidad cambiante del entorno, lo que permite identificar las necesidades reales de la misma en relación con el futuro deseado, para de esta forma trazar las acciones que deben iniciarse en el presente que permitan alcanzar la visión del futuro diseñado para la institución. (Miranda, Segredo & Reyes, 2015)

A nivel Nacional, “la satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo, por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los *usuarios o clientes internos* de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales”. (Sosa, 2007)

“Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial” (Sosa, 2007). A nivel nacional, a pesar que existen esfuerzos en las entidades del país por mantener un buen clima organizacional para sus colaboradores, más de la mitad de los empleados asegura haber sufrido problemas en su centro de trabajo.

Así lo afirma Laurencio (2014), quien dice que: “el 53.7% de participantes reconoció haber estado involucrado al menos una vez en inconvenientes con sus compañeros”. “Tratar que los conflictos en las empresas sean menos ayuda a que los resultados sean beneficios para las entidades por lo que los líderes deben de saber cuándo intervenir y cortar situaciones que perjudiquen la estrategia de la organización”. (Sánchez, 2017)

“A nivel Institucional, en la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018 se originan conflictos constantes por el descontento de salarios, sumándose a esta problemática la infraestructura inadecuada de los ambientes de trabajo, ambientes reducidos” (Tunque, 2016), “poco ventilados e iluminados, escasa capacitación en los procesos técnicos y las condiciones de trabajo como institución pública, favorece la tramitación burocrática, generando fatiga y desmoralización en el personal. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas”. (Gálvez, 2017)

“Existen diferentes modalidades de trabajo o tipo de relación laboral con la Institución como; nombrados y/o 276, contratado y/o 728, CAS, por funcionamiento, SNP entre otras modalidades, parte del personal nombrado, son los que gozan de todos los beneficios dados por la ley (vacaciones, seguro, canasta de víveres, horas extras, etc.)”. (Gálvez, 2017)

“Por otro lado el grupo de personal formado por los contratados CAS, 728, funcional y SNP que por carecer de algunos de los beneficios, interiorizan una actitud de malestar, y expresan diferentes dificultades entre sus integrantes, formulan verbalmente sus quejas entre ellos *no me pagan, no nos toman en cuenta, hay privilegios, etc.*” (Gálvez, 2017). “Por otro lado se observa grandes limitaciones en equipamiento, infraestructura y presupuesto, hay una alta rotación de los recursos humanos, así mismo hay poco personal, por lo que un mismo profesional tiene múltiples funciones”. (Gálvez, 2017)

“Por todo lo expresado se observa en el personal de salud presenta desmotivación, apatía, indiferencia al momento de realizar trabajo que no le permite cumplir en forma eficaz y eficiente las metas y objetivos Institucionales” (Gálvez, 2017). Además se

evidencian también amenazas entre los trabajadores en forma verbal y escrita; otros trabajadores manifiestan: *Sólo trabajo en el área en que se me asigna*, negándose apoyar a su compañero.

## **1.2. Trabajos Previos**

Para determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores en de la red de servicios de salud Chiclayo, es necesario presentar los trabajos realizados que guardan relación con los objetivos propuestos en este estudio, en función a ello se menciona los siguientes:

### *1.2.1 Internacionales*

Castellón (2016), en su trabajo de Investigación: “Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016”. Menciona que: “El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo”. (Castellon, 2016)

“Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación”. (Castellon, 2016)

Espinoza (2014), en su trabajo de investigación: “El Clima y la Satisfacción Laboral de los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés, 2014”.

Se observó que el Clima Laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción Laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactorios laborales y en la satisfacción laboral total, lo cual influye no solo en el desempeño laboral de los docentes sino en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para poderse integrar a la sociedad expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes. (Espinoza, 2014)

Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). En su trabajo de investigación *Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado*. En sus resultados demostraron que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se encontraron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal evaluado. Concluyeron que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada. (Arias Gallego, [scielo.conicyt.cl/scielo.php](http://scielo.conicyt.cl/scielo.php), 2014)

### 1.2.2 Nacionales

En el trabajo de investigación: “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017”. (Sánchez, 2017)

Los resultados fueron que existe relación considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.752, existe relación positiva fuerte entre clima organizacional de relaciones y la satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.751; existe relación media entre clima organizacional de identidad y la satisfacción laboral con valor relacional de 0.410; existe relación media entre clima organizacional de conflicto y la satisfacción laboral, con un valor de 0.265, con esto se afirma la hipótesis general que existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral . (Sánchez, 2017)

Del trabajo de investigación: “Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la municipalidad de Marcavelica, 2015”. (Panta, 2015)

“Según los hallazgos obtenidos en el trabajo se pudo observar el 92,5% de los encuestados respondió que la Municipalidad distrital de Marcavelica tienen un nivel de clima aceptable ya que pueden desempeñar su trabajo de manera fácil y segura con ganas de trabajar y dar lo mejor de sí” (Panta, 2015); “sin embargo, hay que destacar que existe un mínimo porcentaje de 7,5 que lo percibe como crítico debido a que no se sienten satisfecho con el clima organizacional por falta de comodidad en su espacio laboral”. (Panta, 2015)



Así mismo se evidencia que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de Marcavelica. Teniendo que el 87 % de la satisfacción laboral es explicada por el Clima Organizacional que se percibe en la Municipalidad.

La investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015”. (Quispe, 2015)

“Siendo el objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652” (Quispe, 2015). “Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto, se considera comprobada la hipótesis general”. (Quispe, 2015)

### 1.2.3 Locales.

La investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque- nueva sede principal-Chiclayo, 2017”. (Fernández, 2017)

Se demostró que existe una correlación directa y positiva entre la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque - Nueva sede principal Chiclayo, según el valor de  $p = 0.000$  de la prueba Chi Cuadrado, es decir que los cambios en la variable independiente Clima Organizacional repercuten en el mismo sentido en la variable Satisfacción Laboral (A mayor o menor valor de Clima Organizacional se incrementan o disminuyen los valores de la satisfacción Laboral). (Fernández, 2017)

“Pero la magnitud de dicha correlación es muy pobre, la cual fue determinada por la regresión ordinal y cuyos valores están entre 14% y 17% de la variabilidad de la Satisfacción Laboral es explicada por la variabilidad del Clima Organizacional”. (Fernández, 2017)

Millán y Montero (2016), en su trabajo de investigación: “Influencia Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo, 2016”. “De la variable Clima Organizacional sus

dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%”. (Millán & Montero, 2016)

“Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con 4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%”: (Millán & Montero, 2016)

Pardo (2015), en su trabajo de investigación: “Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. “Sara Antonieta Bullón”- Lambayeque”. Nos menciona que: “en lo referente a la satisfacción laboral de la I.E. “Sara A. Bullón” de Lambayeque, la mayoría del personal se siente poco satisfecho en su organización y demuestra este desagrado de forma negativa, evadiendo responsabilidades y buscando formas de ausentarse momentáneamente de la organización”. (Pardo, 2015)

“La causa más relevante por la que el personal se encuentra poco satisfecho se refiere a la dimensión de satisfacción en general, que incluye la estructura de la institución, problema que se presenta desde hace 3 años y provoca que cada día aumente el disgusto de los trabajadores por su organización” (Pardo, 2015). “Al medir el clima organizacional de la I.E. *Sara A. Bullón* de Lambayeque, se concluyó que más de  $\frac{3}{4}$  del personal encuestado describe el clima de su organización como un sistema consultivo; que, aunque es un clima aceptable, puede ser mejorado y llegar a ser un clima de participación en grupo, con mayor comunicación, dinamismo, etc.”. (Pardo, 2015)

**COMENTARIO:** Las tesis mencionadas son de utilidad para el presente trabajo debido a que se está comprobando la asociación existente entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, las cuales de una u otra forma afectan o favorecen el rendimiento del trabajador y a la larga determinan el éxito o fracaso de la institución.

## 1.3 Teorías Relacionadas al tema

### 1.3.1 Teorías sobre Clima Organizacional

#### 1.3.1.1 Teoría del Clima Organizacional de Likert.

Likert en su teoría de Clima Organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Por lo tanto, la reacción está determinada por la percepción. (*Chiavenato I. , 2000*)

“Así mismo el mencionado autor señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales” (Bravo, 2017). “Las variables causales llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados”. (Bravo, 2017)

“Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables”. (Bravo, 2017)

“Las variables intermedias, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones”. (Bravo, 2017)

“Las variables finales, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas”. (Bravo, 2017)

“La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema autoritario a uno participativo”. (Bravo, 2017)

“Clima Autoritario: Se caracteriza por una organización burocrática, rígida en la que los trabajadores experimentan una insatisfacción frente a su labor y frente a la empresa desde la percepción de los trabajadores”. (Bravo, 2017)

“Clima Participativo: Se caracteriza por una organización dinámica, capaz de alcanzar los objetivos institucionales, procurando una cierta satisfacción de necesidades sociales de sus miembros, donde estos últimos interactúan con la dirección en la toma de decisiones desde la percepción de los trabajadores”. (Bravo, 2017)

### 1.3.2 *Teorías sobre Satisfacción Laboral*

#### 1.3.2.1 *Teoría de los Dos Factores de Herzberg (1959).*

“Herzberg, señala que las personas se encuentran influenciadas por dos factores: **factores higiénicos o extrínsecos**, cuya presencia reduce la insatisfacción, algunos aspectos de esta categoría son: el ambiente físico, el sueldo, la seguridad laboral, la supervisión o la política de la compañía” (Zurita et al., 2014). “Por otro lado se encuentran los **factores motivacionales o intrínsecos**, y son: los logros, el reconocimiento, responsabilidad, interés en el trabajo y promoción, estos factores tendrán efecto en la presencia de la satisfacción en el individuo”. (Zurita, y otros, 2014)

#### 1.3.2.2 *Teoría de Maslow.*

Con base en la premisa que el hombre es un ser con deseos y cuya conducta está dirigida a la consecución de objetivos, Maslow citado por Chiavenato (1989), “postula un catálogo de necesidades a diferentes niveles que van desde las necesidades superiores, culturales, intelectuales y espirituales”. (Chiavenato I. , 1989)

El autor de la presente teoría especifica cada una de las necesidades de la siguiente manera:

“**Las necesidades fisiológicas:** Se le llama necesidades Biológicas, son la alimentación, habitación y protección contra el dolor o el sufrimiento”. (Chiavenato I. , 1989)

“**Las necesidades de seguridad:** Se refiere a las necesidades que consiste en estar libre de peligros y estar protegido contra amenazas del entorno externo”. (Chiavenato I. , 1989)

**“Las necesidades sociales:** Conocidas como Afiliación, son la amistad, participación, pertenencia a grupos, amor y afecto”. (Chiavenato I. , 1989)

**“Las necesidades de estima:** son las relacionadas con la forma en que una persona se percibe y evalúa, como la autoestima, el amor propio y la confianza en uno mismo”. (Chiavenato I. , 1989)

**“Las necesidades de autorrealización:** son las más elevadas del ser humano y lo llevan a realizarse mediante el desarrollo de sus aptitudes y capacidades”. (Chiavenato I. , 1989)

### 1.3.3 *Marco Conceptual.*

#### 1.3.3.1 *Clima Organizacional.*

##### 1.3.3.1.1 *Definiciones*

El clima organizacional ha desencadenado una serie de conceptos entre los cuales destacan:

Carrión (2008), define al clima organizacional como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influyen sobre su conducta. Es el patrón total de expectativas y valores de incentivo que existen en un medio organizacional dado. (Bravo, 2017)

Seis dedos Nicolás (1996), lo define como el “conjunto de percepciones globales (constructo personal y psicológico) que el individuo tiene de la organización, reflejo de la interacción entre ambos; lo importante es cómo percibe un sujeto su entorno, sin tener en cuenta cómo lo percibe otros; por tanto, es más una dimensión del individuo que de la organización”. (Bravo, 2017)

Según Hesse (2010) se puede afirmar, sobre la base de los conceptos anteriores que el clima organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. (Bravo, 2017)

##### 1.3.3.1.2 *Escala del clima organizacional según Moos e Insel*

Las actitudes pueden ser estudiadas a través de cuestionarios, encuestas, etc., en el presente caso, la técnica WES (Work Environment Scales) para medir el clima organizacional. Este cuestionario nos proporciona las escalas para evaluar diversos puntos específicos, tales como relaciones,

autorrealización, estabilidad/ cambio con sus respectivas sub escalas.  
(Chiavenato I. , 2000)

#### 1.- Relaciones:

Implicación. Grado en que los trabajadores se preocupan por su actividad y se entregan a ella.

Cohesión. Grado en que los trabajadores se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros.

Apoyo. Grado en que los jefes ayudan y motivan al personal para crear un buen clima social.

#### 2.- Autorrealización:

Autonomía. Grado en que se motiva a los trabajadores a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias.

Organización. Grado en que subraya una buena planificación, eficiencia y terminación de la tarea.

Presión. Grado en que la urgencia o la presión del trabajo dominan el ambiente laboral.

#### 3.- Estabilidad / cambio:

Claridad. Grado en que ya se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y normas para el trabajo.

Control. Grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados a los trabajadores.

Innovación. Grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques de trabajo y cultura organizacional.

Desarrollo. Grado en que se realiza y resume la capacitación del personal.

#### *1.3.3.1.3 Características del clima organizacional*

Entre las características del clima organizacional sobresalen dos aspectos en los que han insistido diferentes investigadores: la multidimensionalidad y la sectorialidad. (Carrion, 2008)

La multidimensionalidad alude al hecho de que, aun formando una estrecha unidad, el clima laboral se compone de múltiples aspectos, siendo incapaz ninguno de ellos de explicar o de absorber la totalidad del concepto, de sus efectos y consecuencias. Utilizando el símil meteorológico, el clima no se compone sólo de la temperatura, aunque esta pueda ser muy importante, sino que son muchos y variables los componentes que determinan la

estructura y los efectos del clima organizacional. El clima es el producto de los diferentes aspectos objetivos, como la estructura y los procesos organizacionales, y de los diferentes aspectos subjetivos como son las conductas y las experiencias de los trabajadores. Esta naturaleza multidimensional del clima hace que las variables no sean siempre fáciles de definir debido a la interacción que se produce entre ellas, lo que dificulta el proceso de aislamiento conceptual de las mismas. (Carrion, 2008)

La sectorialidad matiza el concepto de globalidad que tiene el clima laboral. Si bien el clima es una variable que distingue a las organizaciones como un todo entre sí, no obstante el clima no es homogéneo en toda la organización, sino que puede tener variaciones muy importantes. Aludiendo de nuevo a la metáfora que da origen al concepto, cabe hablar de "microclimas organizacionales" que responden a circunstancias, situaciones y personalidad peculiares y que hacen que departamentos de una misma organización puedan tener climas muy diferentes entre ellos. (Carrion, 2008)

### *1.3.3.2 Satisfacción Laboral*

#### *1.3.3.2.1 Definición*

Herzberg (1968, citado por Pérez, 1996) cuando se refiere a satisfacción la define como los sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como a factores extrínsecos del trabajo. (Perez, 1996)

Locke (1969) y MacFarlin y Rice (1992), por su parte, la definen como un sentimiento placentero derivado de la percepción que tiene el individuo de la situación laboral en relación con los propios valores. (MacFarlin, 1969)

La satisfacción es el producto de discrepancia entre lo que el trabajador quiere y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que le atribuye a la situación. (Perez, 1996)

Pérez (1996) define a la satisfacción laboral como un proceso emocional positivo que se refleja en una respuesta afectiva frente a los aspectos o facetas del trabajo, como consecuencia del proceso perceptual que se da en el individuo. Es considerado un proceso cambiante, podrá variar en la medida que el individuo perciba cambios en su entorno. (Perez, 1996)

#### 1.3.3.2.2 Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Calcina (2015) citando a Palma (2003) en su tesis “clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012”, menciona que entre los factores determinantes de la satisfacción laboral se tiene:

*Las condiciones físicas y/o materiales*, los elementos materiales o de infraestructura son definidas como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en la institución como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes. (Carrillo, 2003)

*Beneficios laborales y/o remunerativos*, la compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los servidores reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. (Carrillo, 2003)

*Políticas administrativas*, son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. (Carrillo, 2003)

*Relaciones Sociales*, se refiere a la interacción del servidor al interior de la institución con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto y la ayuda



mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios. (Carrillo, 2003)

*Desarrollo Personal*, los servidores suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. (Carrillo, 2003)

*Desempeño de Tareas*, es la valoración con la que asocia el servidor con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. (Carrillo, 2003)

*Relación con la autoridad*, es la apreciación valorativa que realiza el servidor de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del servidor en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del servidor es la consideración. (Carrillo, 2003)

#### *1.3.3.2.3 Causas principales de la insatisfacción laboral*

Hay una serie de factores que afectan negativamente a los trabajadores y que pueden llegar a producir una profunda insatisfacción y deseos de abandonar o cambiar de trabajo. Algunas causas principales que producen insatisfacción laboral:

- Salario bajo. Para que un trabajador se sienta satisfecho en su trabajo es fundamental que reciba un salario justo.

- Mala relación con los compañeros o jefes. En ocasiones, la mala relación suele ser causada por celos, envidias o recelos profesionales, o bien por comportamientos excesivamente pasivos o competitivos por parte de alguno de los compañeros.
- Escasa o nulas posibilidades de promoción. Cuando una persona ambiciosa con aspiraciones profesionales está estancada en su puesto de trabajo y observa cómo pasa el tiempo y, ni prospera ni asciende de categoría, se sentirá apática e insatisfecha ante su trabajo, pues no consigue lo que esperaba. Se produce un desequilibrio entre lo que ella esperaba y lo que ha obtenido realmente.
- Personas inseguras. Personas que poseen poca confianza en sí mismas, en sus habilidades y aptitudes para desempeñar un trabajo. Sienten que son incapaces de realizarlo correctamente o de adaptarse al entorno laboral, esto les provoca temor y una profunda inseguridad e insatisfacción.
- Dificultad para adaptarse al ambiente laboral. Hay trabajadores poco pacientes o constantes que continuamente están cambiando de empleo porque se cansan o aburren de su trabajo con rapidez o, porque desean alcanzar objetivos profesionales en un corto espacio de tiempo. Se sienten continuamente insatisfechos y necesitan cambiar de ocupación para intentar lograrlo.
- Malas condiciones laborales. La insatisfacción laboral también puede ser consecuencia de las políticas de empresa, del entorno físico o de un empleo precario o rutinario.
- Circunstancias personales y laborales. Aspectos como la experiencia laboral, la edad, el sexo, el nivel de estudios, cultura o preparación, son factores que determinan el tipo de empleo que podemos desarrollar, por lo que un empleo por debajo de la preparación o experiencia que tenga una persona le causará cierta insatisfacción profesional. (Carrillo, 2003)

#### *1.3.3.2.4 Consecuencias de la insatisfacción laboral*

La insatisfacción laboral puede afectar al rendimiento de los trabajadores y a la productividad de la empresa, por lo que las empresas u organizaciones deben tratar que sus empleados se encuentren satisfechos profesionalmente.

Para ello, han de procurar que trabajen en un entorno físico adecuado y con condiciones favorables. Sitios ruidosos o lugares calurosos y

congestionados o mal ventilados perjudican al trabajador y afectan negativamente su rendimiento.

Otra consecuencia de la insatisfacción es la desmotivación o falta de interés por el trabajo, que puede llegar a producir en el trabajador tal apatía, que incumpla con sus funciones de forma habitual.

Por otro lado, esta situación, sea por el motivo que sea, puede llegar a producir ansiedad o estrés y, en caso extremo, el trabajador puede llegar a desarrollar una depresión. (Carrillo, 2003)

#### **1.4 Formulación del problema**

##### ***Problema General***

¿Tiene el Clima Organizacional un efecto directo sobre la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018?

##### ***Problemas Específicos***

- ✓ ¿Cómo es la calidad del Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018?
- ✓ ¿Cómo percibir la Satisfacción Laboral de de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018?
- ✓ ¿Cómo se determinara la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral?

#### **1.5 Justificación e importancia del estudio**

**Aporte Teórico:** sus resultados servirán para futuros estudios de mejora en el rendimiento de los servidores de la Institución, permitiendo reflexionar que la clave en toda organización es el talento humano, pues su trabajo es fundamental para el logro de los objetivos organizacionales y; así lograr un clima organizacional satisfactorio

**Aporte práctico:** ya que se utiliza teorías y procedimientos para realizar mediciones de variables que permitirán a la Gerencia obtener un diagnóstico del clima organizacional y la satisfacción laboral y la relación entre ellos real y actualizado y así tomar medidas que repercutirán en la mejora de la situación de los trabajadores de la institución en estudio.

**Relevancia Social:** El contenido y resultado generará mayor eficacia en la prestación de los servicios públicos, disminuyendo la desconfianza mutua y forjando mayor confianza del público interno como externo.

Su importancia radica en que se obtiene un diagnóstico real y actualizado de la situación por la que atraviesan el capital humano de la institución, sobre lo que estaría influyendo en el desempeño de su trabajo y la calidad de la atención, en el logro de los objetivos y metas institucionales.

## **1.6 Hipótesis.**

### *1.6.1 Hipótesis General.*

H1: “El Clima Organizacional influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018”.

Ho: “La influencia del Clima Organizacional es poco significativo en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018”.

## **1.7 Objetivos.**

### *1.7.1 Objetivo general*

Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018.

### *1.7.2 Objetivos específicos*

- OE.1. Identificar los tipos de Clima Organizacional de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018.
- OE.2. Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018.
- OE.3. Analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018.

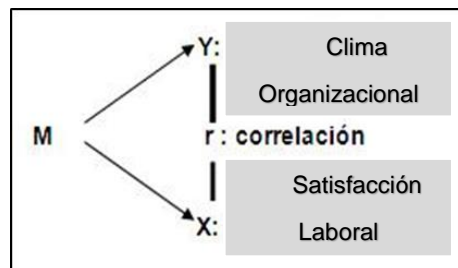
## II: MÉTODO

### 2.1 Diseño de estudio

“La investigación es de enfoque cuantitativo, ya que se dedicó a recopilar, procesar y analizar datos de diversos elementos que se pueden contar, cuantificar y medir a partir de una muestra o población en estudio” (Muñoz, 2011). “A su vez es de nivel explicativo ya que su objeto de estudio es analizar un fenómeno particular con la finalidad de explicarlo en el ambiente donde se presenta, interpretarlo y dar a conocer el reporte correspondiente”. (Muñoz, 2011)

Además, es de método descriptivo de corte transversal correlacional porque se utilizará en la toma de decisiones gerenciales. “El diseño de investigación es no experimental, porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables” (Hernández, 2001). “Ya que no es posible formar grupos de estudios al azar ni manejar las variables independientes. Así mismo, es descriptivo y correlativo, porque buscó resumir y describir la información recopilada determinando si existe correlación”. (Hernández, 2001)

*Figura 1: Modelo de la relación de variables*



Dónde:

M = Trabajadores de la Red

Y = Clima Organizacional

X = Satisfacción Laboral

r = Relación de las variables de estudio.

## 2.2 Variables, Operacionalización

### 2.2.1 Identificación de las Variables

#### a. **Variable independiente (VI):** Clima Organizacional

##### **Definición Conceptual:**

Según Hesse, Z. (2010), “son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral”.

##### **Definición Operacional:**

Es la respuesta expresada de los servidores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo sobre la impresión y disposición que tiene en torno al ambiente laboral, según las dimensiones: estructura, responsabilidad, remuneración, apoyo, motivación y toma de decisiones.

#### b. **Variable dependiente (VD):** Satisfacción Laboral

##### **Definición Conceptual:**

Según Amorós, E (2007), “la satisfacción laboral se define como la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, que incluye no solo la labor que desempeña, sino también a interacción con sus compañeros y supervisores”.

##### **Definición Operacional:**

Es la respuesta expresada por los servidores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, basada en las creencias, sentimientos y valores, que desarrolla durante su propio trabajo en las dimensiones de Satisfacción con el trabajo, con el sueldo, con las promociones, el reconocimiento, con los beneficios, con el jefe, con los colegas del trabajo con la organización y dirección.

2.2.2 Operacionalización de variables

**Tabla 1:** Matriz de Operacionalización Variable Clima Organizacional

<b>Variable</b>	<b>Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Clima Organizacional</b>	Son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral.  Hesse, Z. (2010)	Relaciones	Implicación	Encuesta	Cuestionario de Moos e Insel
			Cohesión		
			Apoyo		
		Autorrealización	Autonomía		
			Organización		
			Presión		
		Estabilidad / cambio	Claridad		
			Control		
			Innovación		
			Desarrollo		

**Tabla 2: Matriz de Operacionalización Variable Satisfacción Laboral**

<b>Variable</b>	<b>Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
<b>Satisfacción Laboral</b>	“Actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, que incluye no solo la labor que desempeña, sino también la interacción con sus compañeros y supervisores”. Amorós, E (2007)	“Condiciones Físicas y/o Materiales”. (Horna, 2016)	“Medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas”. (Horna, 2016)	Encuesta	Cuestionario de Sonia Palma Carrillo
		“Beneficios Laborales y Remunerativos”. (Horna, 2016)	“Gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor”. (Horna, 2016)		
		“Políticas Administrativas”. (Horna, 2016)	“Grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales”. (Horna, 2016)		
		“Relaciones Sociales”. (Horna, 2016)	“Interacción del personal al interior, y del personal con los usuarios”. (Horna, 2016)		
		“Desarrollo Personal”. (Horna, 2016)	“Empleo de sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades”. (Horna, 2016)		
		“Desempeño de Tareas”. (Horna, 2016)	“Valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas”. (Horna, 2016)		
		“Relación con la Autoridad”. (Horna, 2016)	“Apreciación que realiza el trabajador de su relación con el jefe”. (Horna, 2016)		



## 2.3 Población y Muestra

### 2.3.1 Población

En la Red de Servicios de Salud Chiclayo existen 42 servidores públicos entre personal administrativo y asistencial que realizan labores netamente administrativas.

### 2.3.2 La muestra

Se utilizó una población muestral a nivel causal es decir el 100% de los servidores públicos de la Sede Administrativa de la Red de Servicios de Salud Chiclayo.

Para la selección de la muestra se aplicaron los siguientes criterios:

**De Inclusión:** Profesionales y no profesionales; nombrados y contratados con un mínimo de 3 meses de experiencia laboral en la institución. (Bravo, 2017)

**De Exclusión:** Profesionales y no profesionales que se encuentran de licencia o de vacaciones y aquellos que no desean participar. (Bravo, 2017)

## 2.4 Técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

### 2.4.1 Técnicas

Encuesta, se aplicó a los servidores públicos de la Red de Servicios de Salud Chiclayo con el fin de conocer estados de opinión, características o hechos específicos sobre los diferentes tipos de clima y diferentes niveles de satisfacción laboral así como también medir la relación e influencia entre ellas y proponer acciones correctivas.

Instrumentos de recolección de datos:

Para la Evaluación del Clima Organizacional: Se utilizó el cuestionario WES de Moos e Insel (1986), con algunas adecuaciones con lo que permitió medir el clima en función de las dimensiones del Clima Organizacional (relaciones, autorrealización, estabilidad / cambio con sus respectivos sub escalas).

El cómputo de los puntajes del Clima Organizacional se realizó a partir de los 60 hasta 300 puntos (60 preguntas), en tres escalas para el Clima Organizacional y que se muestran en la tabla siguiente.

**Tabla 3:** Escalas valorativas del Clima Organizacional

<b>Escala</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Rango</b>
Participativo	(1)	(221 – 300)
Indiferente	(2)	(141 -220)
No participativo	(3)	(60 – 140)

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4:** Escalas valorativas de las dimensiones del Clima Organizacional

<b>Escala</b>	<b>Dimensiones</b>		
	<b>D1</b>	<b>D2</b>	<b>D3</b>
Participativo	[73 – 100)	[73 – 100)	[73 – 100)
Indiferente	[47 - 73)	[47 - 73)	[47 - 73)
No participativo	[20 – 46)	[20 – 46)	[20 – 46)

Fuente: Elaboración propia

Para la Evaluación de la Satisfacción Laboral:

Para medir la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario de Sonia Palma (1999), “el cual fue aplicado mediante una autoevaluación, este cuestionario nos permitió medir la satisfacción en función de la satisfacción con el trabajo, salario, promociones, reconocimiento, beneficio, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros, compañía y dirección”.

El cómputo de los puntajes de la Satisfacción Laboral se realizó a partir de los 35 hasta los 175 puntos (35 preguntas), en tres escalas para el Clima Organizacional y que se muestran en la tabla siguiente.

**Tabla 5:** Escalas valorativas de la Satisfacción Laboral.

<b>Escala</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Rango</b>
Satisfacción alta	(1)	(141 – 175)
Satisfacción Media	(2)	(115 - 140)
Satisfacción Baja	(3)	(35 - 114)

Fuente: Elaboración propia

#### 2.4.2 Procedimientos

- Presentación de la solicitud de autorización dirigida a la gerencia de la Red de Servicios de Salud Chiclayo.
- Entrevista con Gerente de la Red de Servicios de Salud Chiclayo para informar del estudio de investigación que se pretende ejecutar.
- Reunión con los servidores públicos de la Red de Servicios de Salud Chiclayo para darles a conocer del estudio de investigación que se ejecutará.
- Solicitar la autorización a los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo a través del Consentimiento Informado.
- Aplicación de los cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral a los trabajadores.
- Los cuestionarios se procesaron a través de SPSS para su evaluación estadística.

#### 2.4.3 Validez

Los instrumentos elaborados y estandarizados se sometieron a la validación respectiva, la cual se logró a través del juicio de expertos. Esta validez fue alcanzada solicitando la experticia de (03) profesionales reconocidos: en Metodología de la investigación, Psicología Clínica y Administración Pública, quienes pertenecen a la misma institución así como Universidades de prestigio y Gobierno Regional Lambayeque, y cuyas fichas de validación se encuentra en los anexos.

#### 2.4.4 Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad de los instrumentos fueron medidas por el Alfa de Cronbach y cuyos valores superaron el valor de 0.8, por lo que se considera un buen instrumento de medición.

**Tabla 6:** Confiabilidad de los instrumentos para las variables de estudio.

<b>Clima Organizacional</b>		<b>Satisfacción Laboral</b>	
Alfa de Cronbach	N° elementos	Alfa de Cronbach	N° elementos
0.879	60	0.829	35

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

## **2.5 Métodos de análisis de datos.**

“El análisis de los datos se realizó a través del programa SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que en español significa *Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales*”. (Bravo, 2017)

“Los datos se presentan a través de tablas simples y de doble entrada, además se realizó la prueba de correlación de Pearson para analizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, así mismo se usó el análisis de regresión lineal ANOVA para determinar el grado de significancia con que se relacionan las variables y su influencia”. (Bravo, 2017)

## **2.6 Aspectos éticos**

### **Claridad en los objetivos de investigación**

“Las encuestas se han seleccionado y rediseñado de acuerdo a los objetivos que se han planteado con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación cuantitativa y ser susceptibles de alcanzar para el proyecto de estudio”.

### **Transparencia de los datos obtenidos**

“Los datos obtenidos serán tomados en cuenta e incluidos en el proyecto de investigación tal como ocurrieron los hechos. Se cuidara que las interpretaciones personales no se confundan con los hechos y no se manipulara los alcances de la misma”.

### **Confidencialidad**

“Se respetara el anonimato y se cuidara que la divulgación de los datos obtenidos tenga un carácter eminentemente científico”.

### **Profundidad en el desarrollo del tema**

“Se estudiara diferentes posturas en torno al tema de investigación, procurando mantener el dominio de la temática que aborda la investigación, permaneciendo en continua búsqueda de fuentes de consulta actualizadas”.

### III: INFORME DE RESULTADOS

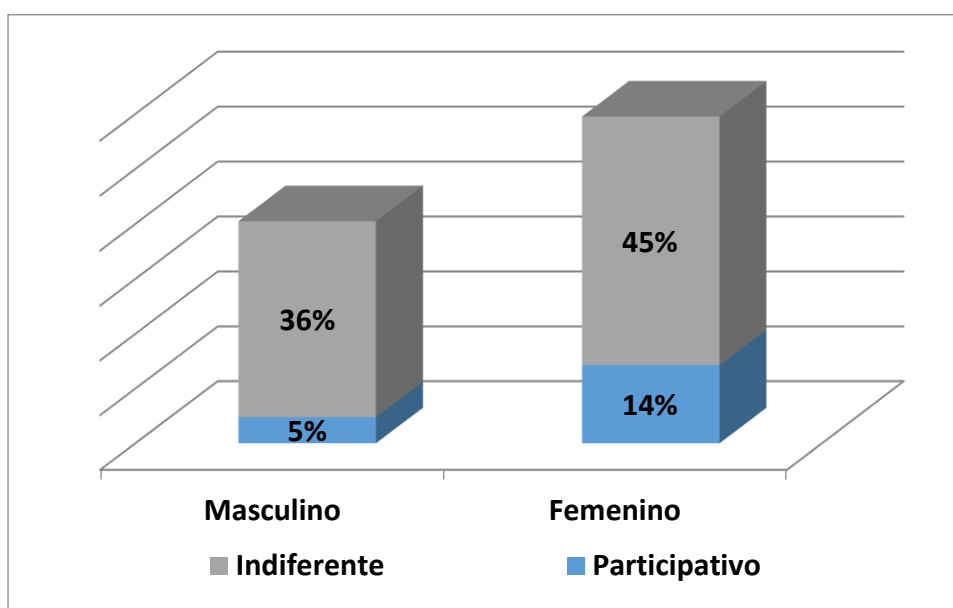
#### 3.1 Análisis de resultados

##### 3.1.1 Análisis de la variable *Clima Organizacional*.

*Tabla 7: Distribución del Clima Organizacional según Género.*

Género	Clima Organizacional				Total	
	Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Masculino	15	36%	2	5%	17	40%
Femenino	19	45%	6	14%	25	60%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>81%</b>	<b>8</b>	<b>19%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



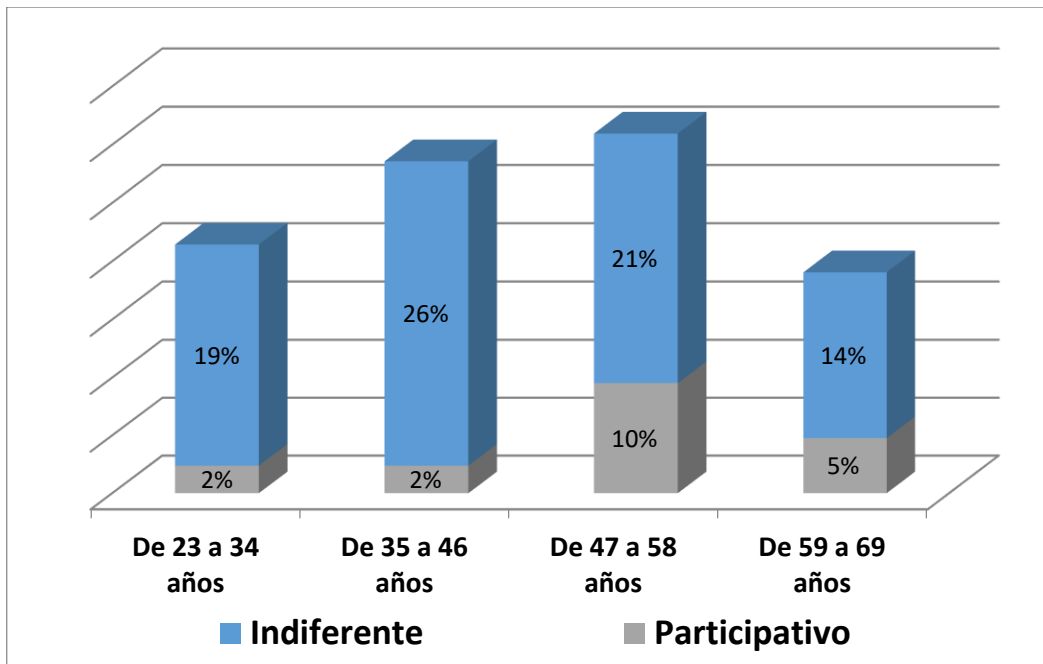
*Figura 2: Clima Organizacional según Género*

De la Tabla 7 y Figura notamos que los servidores públicos encuestados de sexo femenino predominan con un 60% y el sexo masculino lo hace con 40%, así mismo se observa que para el sexo femenino el 45 % presentan un Clima Indiferente y tan solo el 14% de ellas presentan un Clima Participativo, por el lado del sexo masculino el 36% presentan un Clima Indiferente y tan solo de ellos el 5% presentaron un Clima Participativo.

**Tabla 8:** Distribución del Clima Organizacional según Grupo Etario

Grupo Etareo	Clima Organizacional				Total	
	Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De 23 a 34 años	8	19%	1	2%	9	21%
De 35 a 46 años	11	26%	1	2%	12	29%
De 47 a 58 años	9	21%	4	10%	13	31%
De 59 a 69 años	6	14%	2	5%	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>81%</b>	<b>8</b>	<b>19%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



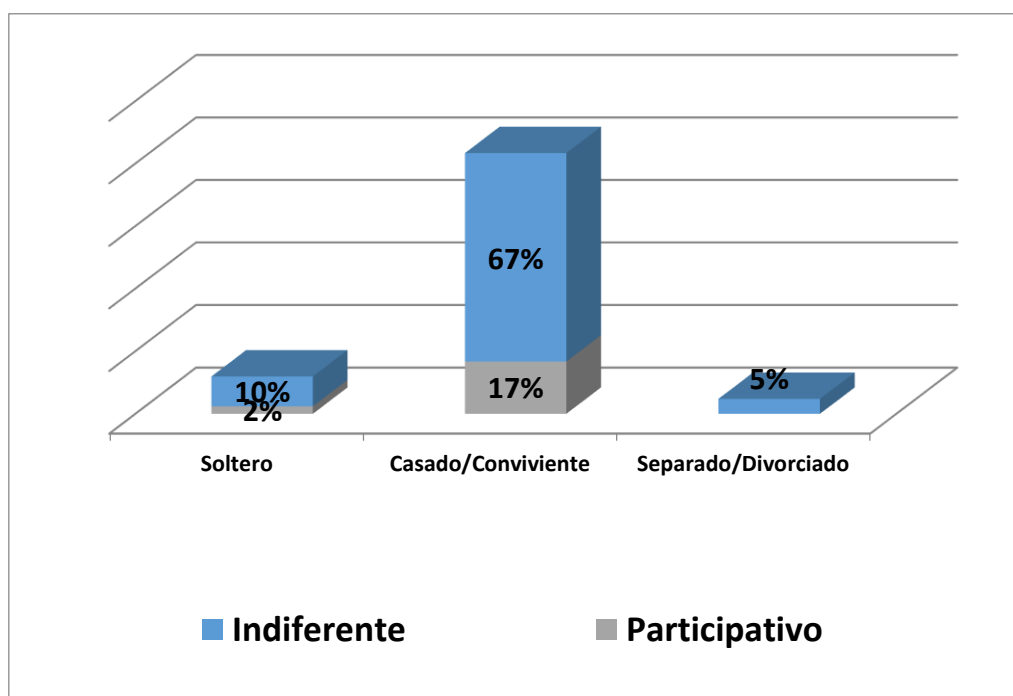
**Figura 3:** Clima Organizacional según Grupo Etario

De la Tabla 8 y Figura se puede notar que el 60% de los servidores públicos encuestados tienen una edad comprendida entre los 35 a 58 años, mientras que para el grupo de 35 a 46 años el clima indiferente se presenta con 26% y tan solo el 2% de ellos muestra un Clima Participativo, en el grupo de 47 a 58 años los encuestados se muestran participativos con 21% tan solo el 10% de ellos se muestra Participativo.

**Tabla 9:** Distribución del Clima Organizacional según Estado Civil.

Estado Civil	Clima Organizacional				Total	
	Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Soltero	4	10%	1	2%	5	12%
Casado/Conviviente	28	67%	7	17%	35	83%
Separado/Divorciado	2	5%	0	0%	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>81%</b>	<b>8</b>	<b>19%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



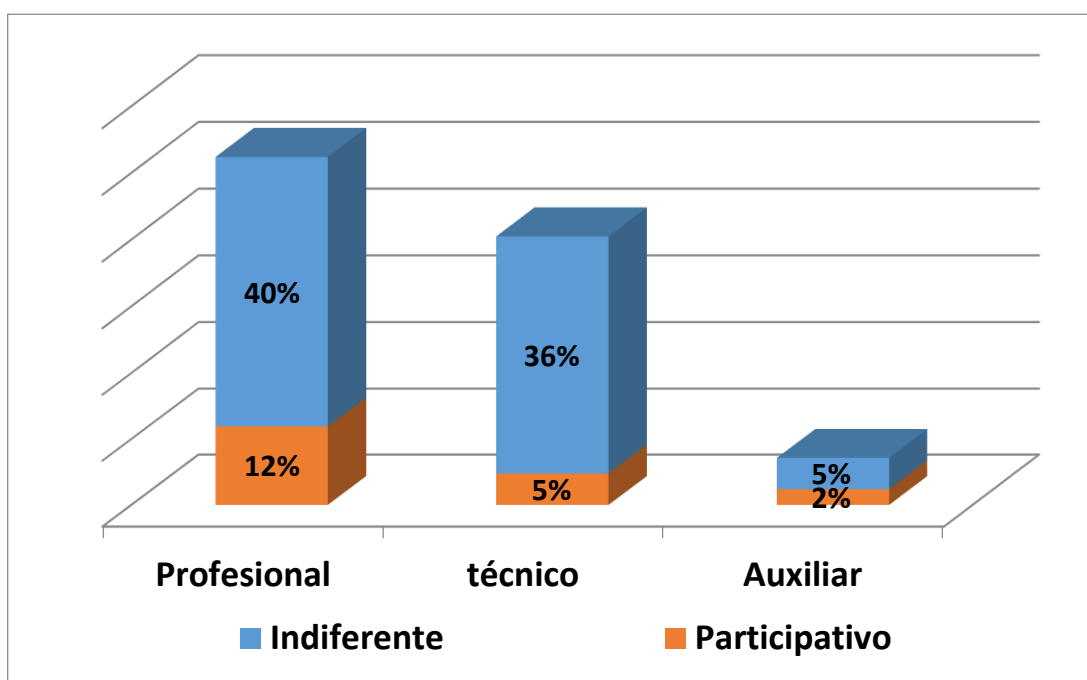
**Figura 4:** Clima Organizacional según Estado Civil.

De la Tabla 9 y Figura notamos que el 83% de los servidores públicos encuestados tienen un estado civil casado o conviviente, y de ellos el 67% mostraron un Clima Indiferente, y tan solo el 17% mostraron un clima Participativo, mientras que el 12% son solteros y el 5% separados o divorciados

**Tabla 10:** Distribución del Clima Organizacional según Ocupación.

Grupo Ocupacional	Clima Organizacional				Total	
	Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Profesional	17	40%	5	12%	22	52%
Técnico	15	36%	2	5%	17	40%
Auxiliar	2	5%	1	2%	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>81%</b>	<b>8</b>	<b>19%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 5:** Clima Organizacional según Grupo Ocupacional

De la Tabla 10 y Figura se puede notar que el mayor porcentaje de servidores públicos encuestados 52% son profesionales y de ellos el 40% se muestran indiferentes y tan solo el 12% se mostraron participativos siendo a su vez el mayor porcentaje que se

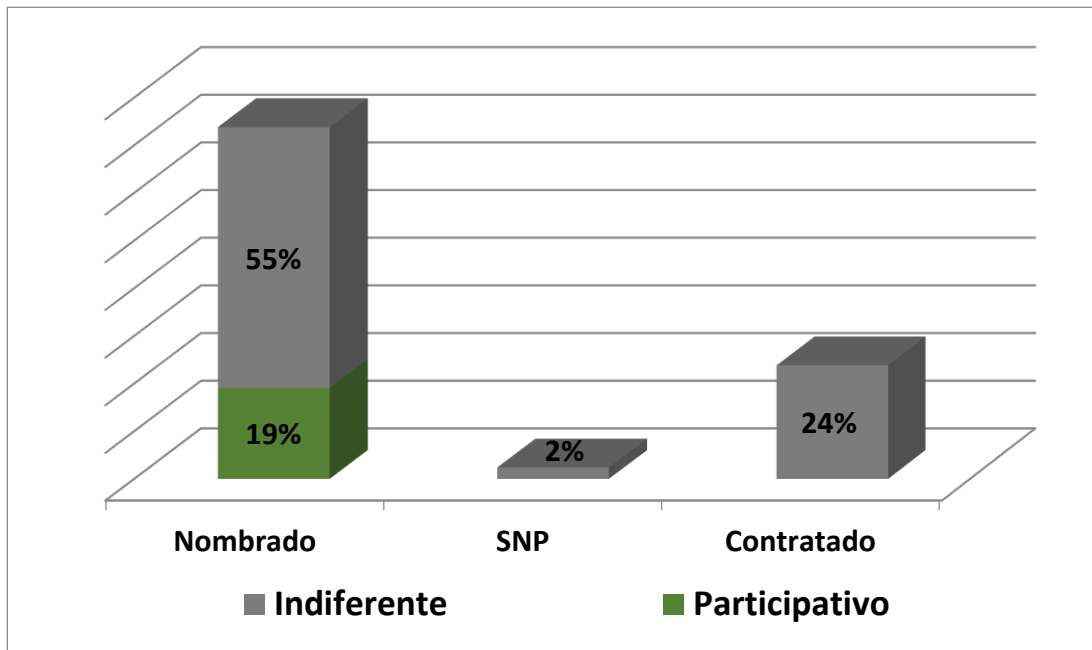


presentan como participativos del total de los encuestados. Siguen con 40% los Técnicos con 36% de participativos y 5% de indiferentes y el 7 % son Auxiliares.

*Tabla 11: Distribución del Clima Organizacional según Condición Laboral.*

Condición Laboral	Clima Organizacional				Total	
	Indiferente		Participativo			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nombrado	23	55%	8	19%	31	74%
SNP	1	2%	0	0%	1	2%
Contratado	10	24%	0	0%	10	24%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>81%</b>	<b>8</b>	<b>19%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



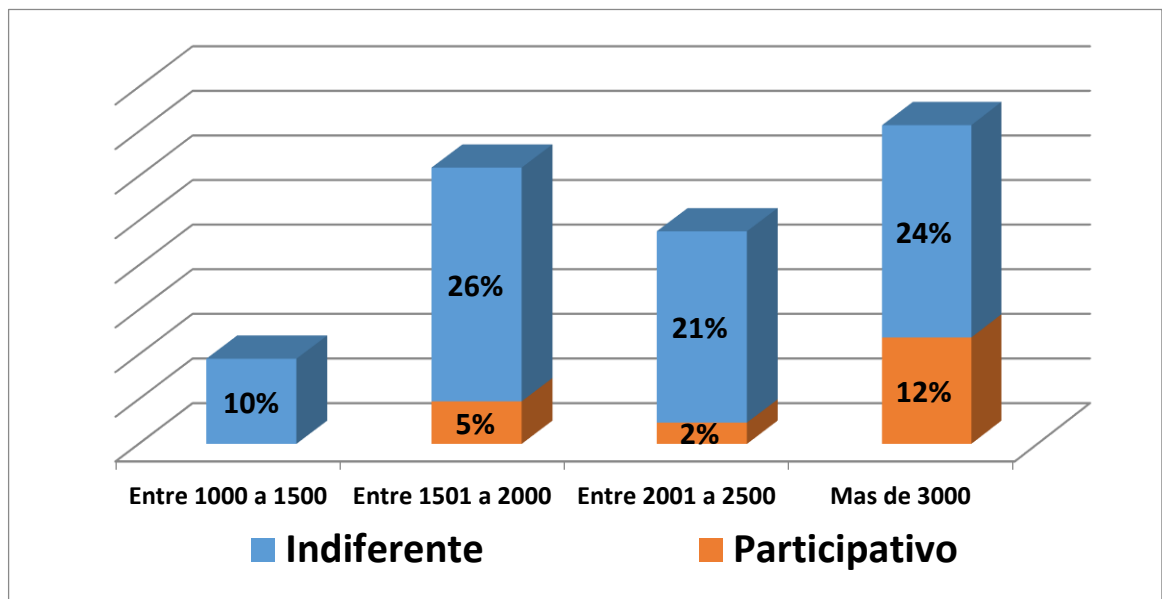
*Figura 6: Clima Organizacional según Condición Laboral*

De la Tabla 11 y Figura se observa que el mayor porcentaje de los servidores públicos encuestados 74% son nombrados y mostraron un Clima Indiferente el 55% de ellos, y tan solo el 19 % mostraron un clima participativo, por otro lado el 24% son contratados y 2% son Servicios no personales (SNP) mostrando un clima indiferente.

**Tabla 12:** Distribución del Clima Organizacional según Salario.

Salario	Clima Organizacional				Total	
	Indiferente		Participativo		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Entre 1000 a 1500	4	10%	0	0%	4	10%
Entre 1501 a 2000	11	26%	2	5%	13	31%
Entre 2001 a 2500	9	21%	1	2%	10	24%
Más de 3000	10	24%	5	12%	15	36%
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>81%</b>	<b>8</b>	<b>19%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 7:** Clima Organizacional según Salario.

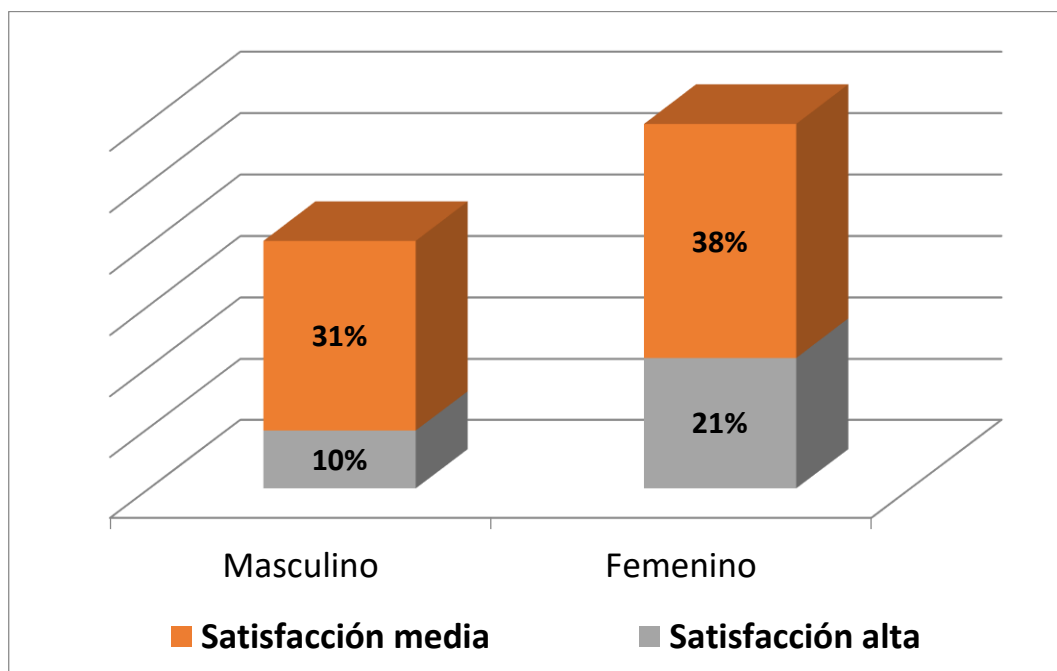
De la Tabla 12 y Figura se observa que de los servidores públicos encuestados el 60% de ellos perciben un sueldo mayor a los 2000 mil nuevos soles, siendo los del grupo que ganan más de 3000 nuevos soles el 24% los que presentan un clima indiferente y tan solo el 12% presentaron un clima participativo. Otro grupo que se muestra con mayor participación 31% son los que ganan entre 1500 y 2000 nuevos soles, mostrando un clima indiferente el 26% y se muestran participativos el 5%.

3.1.2 Análisis de valoración de la variable Satisfacción Laboral.

**Tabla 13:** Distribución de la Satisfacción Laboral según Género.

Género	Satisfacción Laboral				Total	
	Satisfacción media		Satisfacción alta		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Masculino	13	31%	4	10%	17	40%
Femenino	16	38%	9	21%	25	60%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>69%</b>	<b>13</b>	<b>31%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



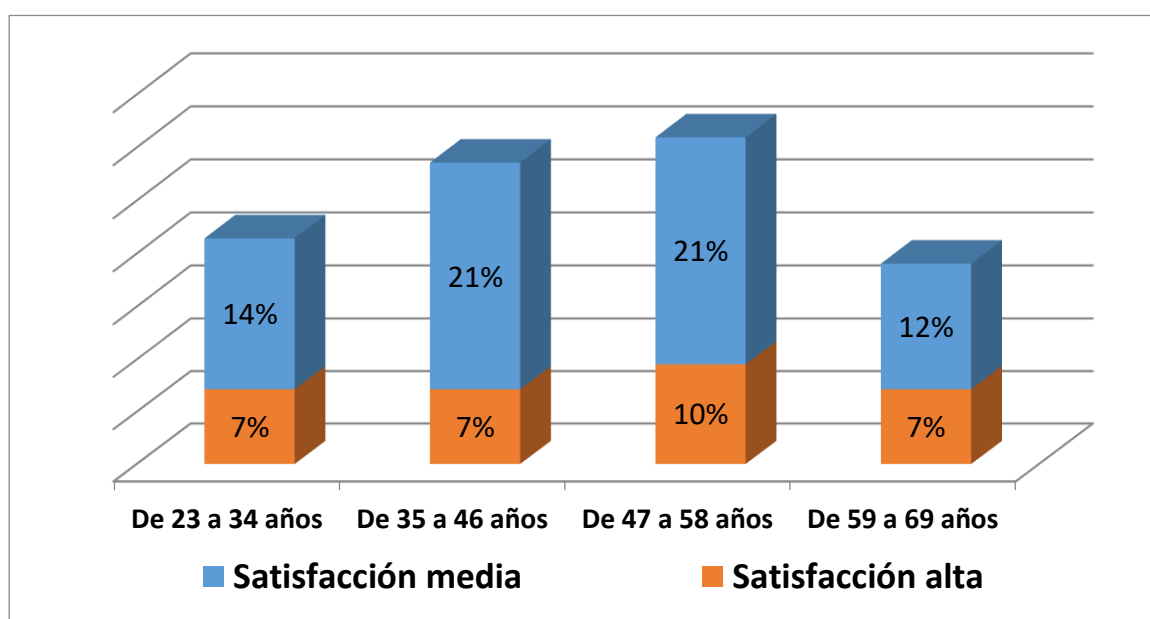
**Figura 8:** Satisfacción Laboral según Género.

De la Tabla 13 y su Figura se observa que en mayor proporción de servidores públicos encuestados se encuentra en el Género Femenino con un 60%, en donde el 38% se encuentran en Satisfacción Media, dejando un 21% en Satisfacción Alta; y del 40% en lo que corresponde al Género Masculino el 31% de ellos muestra una satisfacción media, y tan solo el 10% mostraron con una Satisfacción Alta.

**Tabla 14:** Distribución de la Satisfacción Laboral según Grupo Etareo.

Grupo Etareo	Satisfacción Laboral				Total	
	Satisfacción media		Satisfacción alta			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
De 23 a 34 años	6	14%	3	7%	9	21%
De 35 a 46 años	9	21%	3	7%	12	29%
De 47 a 58 años	9	21%	4	10%	13	31%
De 59 a 69 años	5	12%	3	7%	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>69%</b>	<b>13</b>	<b>31%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 9:** Satisfacción Laboral según Grupo Etareo.

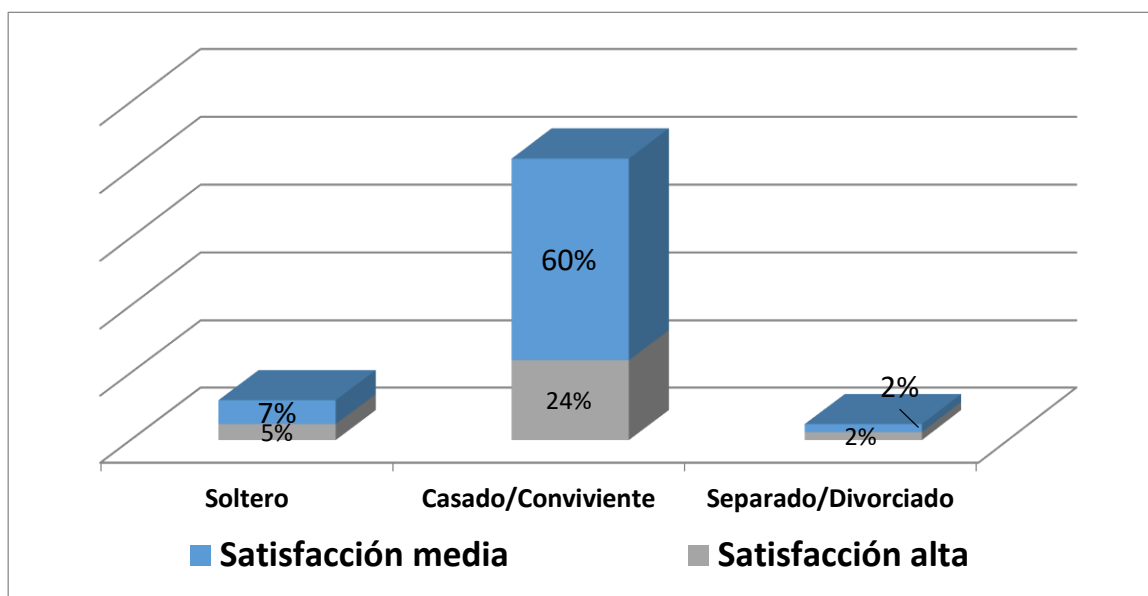
En la Tabla 14 y su Figura se puede notar que de los servidores públicos encuestados la mayor distribución 31% se encuentra en el Grupo Etario de 35 a 58 años y mostraron una Satisfacción Media con 21% y el 10% de ellos mostraron una satisfacción alta, por

otro lado la menor distribución se encuentra en el Grupo Etario de 23 a 46 y 59 a 69 años con Satisfacción Alta con 7% y 9% respectivamente.

**Tabla 15:** Distribución de la Satisfacción Laboral según Estado Civil.

Estado Civil	Satisfacción Laboral				Total	
	Satisfacción media		Satisfacción alta			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Soltero	3	7%	2	5%	5	12%
Casado/Conviviente	25	60%	10	24%	35	83%
Separado/Divorciado	1	2%	1	2%	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>69%</b>	<b>13</b>	<b>31%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10:** Satisfacción Laboral según Estado Civil.

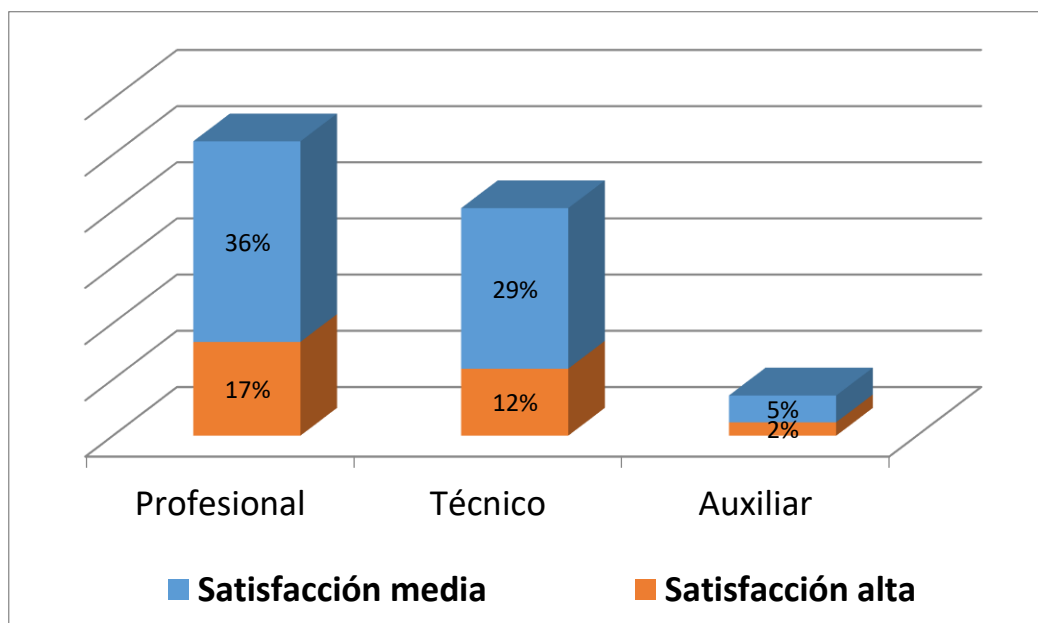
De la Tabla 15 y Figura se puede notar que de los servidores públicos encuestados la mayoría se encuentran distribuidos en el bloque de **Casado/Conviviente** reflejando que un

60% de ellos se encuentran con una Satisfacción Media y un 24% mostraron una Satisfacción Alta, mientras que el 12% son solteros y el 5% separados o divorciados

**Tabla 16:** Distribución de la Satisfacción Laboral según Grupo Ocupacional.

Grupo Ocupacional	Satisfacción Laboral				Total	
	Satisfacción media		Satisfacción alta			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Profesional	15	36%	7	17%	22	52%
Técnico	12	29%	5	12%	17	40%
Auxiliar	2	5%	1	2%	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>69%</b>	<b>13</b>	<b>31%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11:** Satisfacción Laboral según Grupo Ocupacional.

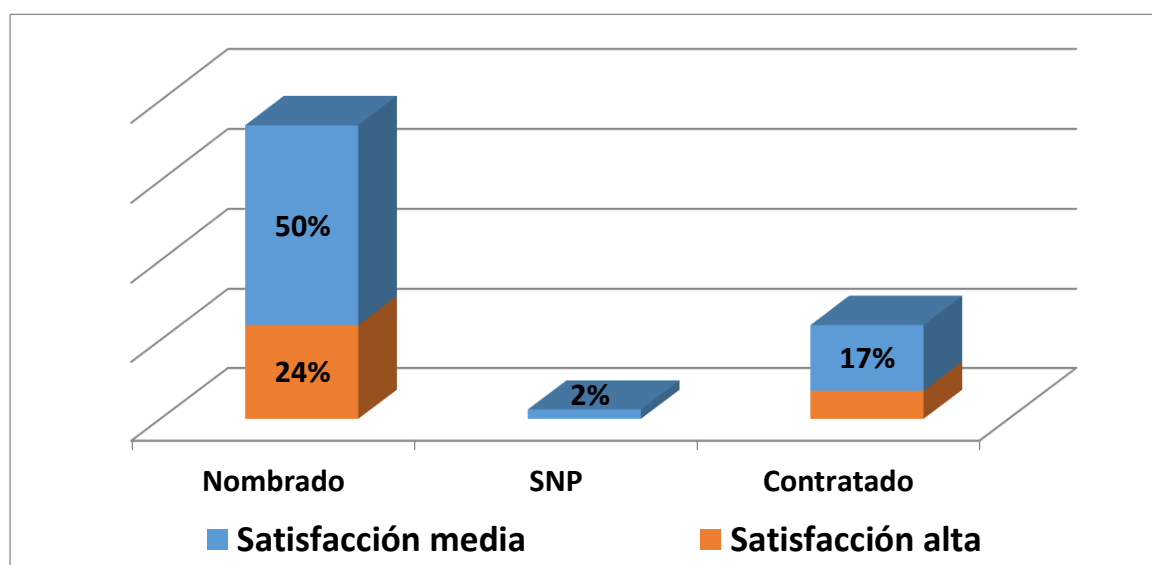
De la Tabla 16 y Figura se pudo observar que el mayor porcentaje de servidores públicos encuestados 52% son profesionales y de ellos el 36% presentan una

satisfacción media y tan solo el 17% presentaron satisfacción alta siendo a su vez el mayor porcentaje que se presentan de satisfacción media del total de los encuestados. Siguen con 40% los Técnicos con 29% de satisfacción media y 12% presentan una satisfacción alta, y el 7 % son Auxiliares.

**Tabla 17:** Distribución de la Satisfacción Laboral según Condición Laboral.

Condición Laboral	Satisfacción Laboral				Total	
	Satisfacción media		Satisfacción alta			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nombrado	21	50%	10	24%	31	74%
SNP	1	2%	0	0%	1	2%
Contratado	7	17%	3	7%	10	24%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>69%</b>	<b>13</b>	<b>31%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 12:** Satisfacción Laboral según Condición Laboral.

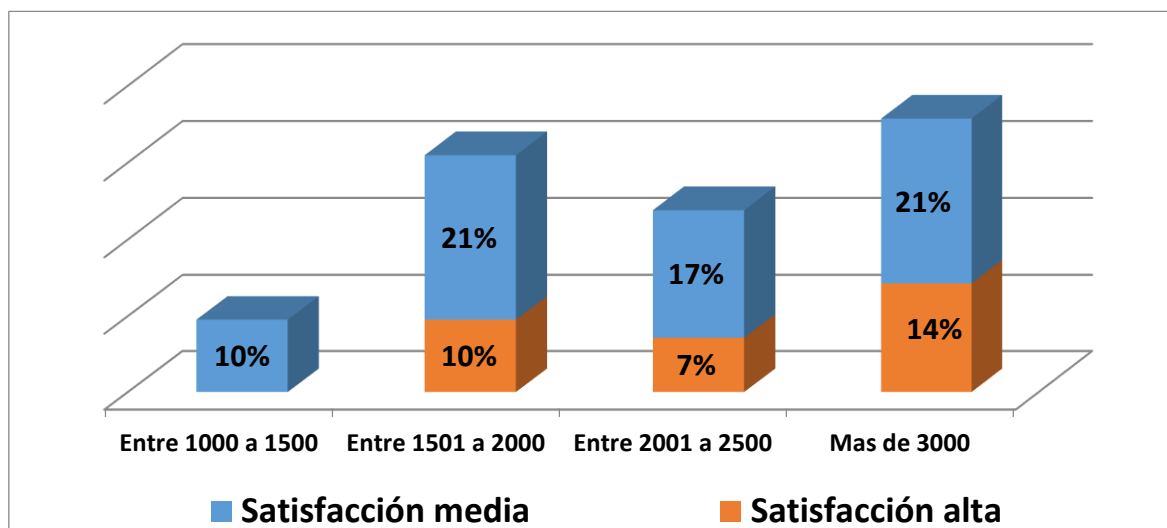
De la Tabla 17 y Figura se puede observar que la mayoría de los servidores públicos encuestados 74% son Nombrados, reflejando que un 50% de ellos tienen Satisfacción

laboral media mientras que el 24% restante de ellos reflejan una Satisfacción laboral alta, por otro lado el 24% son contratados de los cuales presentan un satisfacción media el 17% y el 7% una satisfacción alta y el 2% son Servicios no personales (SNP) mostrando una satisfacción solamente alta.

**Tabla 18:** Distribución de la Satisfacción Laboral según Salario.

Salario	Satisfacción Laboral				Total	
	Satisfacción media		Satisfacción alta		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Entre 1000 a 1500	4	10%	0	0%	4	10%
Entre 1501 a 2000	9	21%	4	10%	13	31%
Entre 2001 a 2500	7	17%	3	7%	10	24%
Más de 3000	9	21%	6	14%	15	36%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>69%</b>	<b>13</b>	<b>31%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 13:** Satisfacción Laboral según salario.



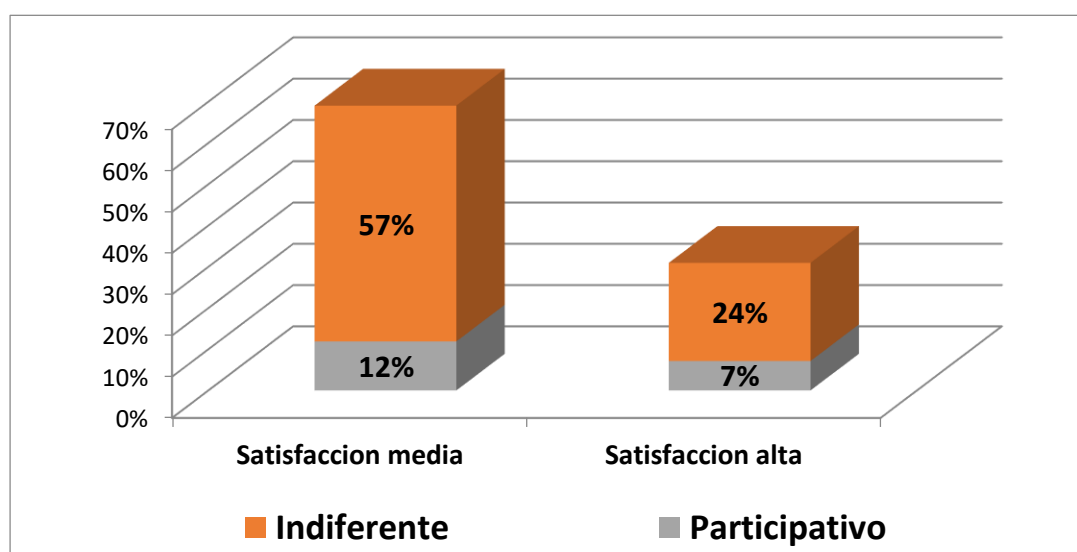
De la Tabla 18 y Figura se puede determinar que de los servidores públicos encuestados el 60% de ellos perciben un sueldo mayor a los 2000 mil nuevos soles, siendo del grupo que ganan más de 3000 nuevos soles el 21% de ellos los que muestran una satisfacción media y el 14 % mostraron una satisfacción alta. Otro grupo que se muestra con mayor participación 31% son los que ganan entre 1500 y 2000 nuevos soles, presentando una satisfacción media el 21% y satisfacción alta el 10%.

### 3.1.3 Análisis de valoración del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral

**Tabla 19:** Distribución de la Satisfacción Laboral según tipo de Clima Organizacional.

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral				Total	
	Satisfacción media		Satisfacción alta			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Indiferente	24	57%	10	24%	34	81%
Participativo	5	12%	3	7%	8	19%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>69%</b>	<b>13</b>	<b>31%</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia



**Figura 14:** Satisfacción Laboral según tipo de Clima Organizacional.

De la Tabla 19 podemos observar que del 100% de los servidores públicos encuestados tenemos un 69% de ellos reflejando una Satisfacción laboral Media dónde un 57% tienen un Clima Organizacional Indiferente dejando un 12% como Clima Organizacional Participativo; adicional a ello tenemos un 31% de ellos reflejando una Satisfacción laboral Media dónde un 24% tienen un Clima Organizacional Indiferente dejando un 7% como Clima Organizacional Participativo

### 3.2.4 Prueba de normalidad de las variables en estudio.

**Tabla 20:** Prueba de Normalidad para las variables de estudio.

Variables/Prueba	Shapiro-Wilk ( < 50 muestras )		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	.084	71	,200*
Satisfacción Laboral	.061	71	,200*

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

De la Tabla 20 observamos la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, pues usamos muestras menores a 50, y como el sig. es mayor a 0.05 podemos decir que para ambos casos las variables proceden de un distribución normal.

### 3.2.5 Correlación de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones con la variable Satisfacción Laboral

**Tabla 21:** Correlación entre las variables de estudio.

VARIABLES		Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	,349**
	Sig. (bilateral)	.023

	N	42
--	---	----

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

En la Tabla 21 observamos que el valor  $R = 0.349$  es un valor positivo tendiendo a 1, y el sig. es  $< 0.05$ , por lo que podemos decir que existe una correlación moderada entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

**Tabla 22:** Correlación de la Dimensión Relaciones del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

VARIABLES		Dim. Relaciones	Satisfacción Laboral
Dim. Relaciones	Correlación de Pearson	1	,238**
	Sig. (bilateral)		.130
	N	42	42

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario.

De la Tabla 22 observamos que el valor  $R = 0.238$  es un valor positivo donde para 1, el sigma es  $> 0.05$ , por lo que se puede decir que no existe una correlación leve entre dimensión de satisfacción laboral y del clima organizacional y la satisfacción laboral.

**Tabla 23:** Correlación de la Dim. Autorrealización del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

VARIABLES		Dim. Autorrealización	Satisfacción Laboral
Dim. Autorrealización	Correlación de Pearson	1	-,027**
	Sig. (bilateral)		.864
	N	42	42

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario.

En la Tabla 23 se ha obtenido  $R = -.027$  valor negativo tendiendo a 0, como  $\text{sig.} > 0.05$ , afirmamos que no existe una correlación débil entre la dimensión autorrealización de la satisfacción laboral y el clima organizacional.

**Tabla 24:** Correlación de la Dim. Estabilidad / Cambio del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

VARIABLES		Dim. Estabilidad / Cambio	Satisfacción Laboral
Dim. Estabilidad / Cambio	Correlación de Pearson	1	.141**
	Sig. (bilateral)		.375
	N	42	42

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

De la Tabla 24 determinamos  $R = 0.141$  es un valor positivo tendiendo a 1, y el  $\text{sig.} > 0.05$ , afirmando que no existe correlación leve entre la dimensión estabilidad / cambio del clima organizacional y la satisfacción laboral.

### 3.2.6 Influencia de la variable Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral.

**Tabla 25:** Resumen del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
--------	---	---------------	------------------------	------------------------------------

1	,158 <sup>a</sup>	,025	,001	1,00093
---	-------------------	------	------	---------

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

De la Tabla 25, llegamos a la conclusión que según los resultados observados que el R cuadrado del modelo muestra que la variable predictora Clima Organizacional en su conjunto estaría siendo explicada por la variable satisfacción laboral en un 2.5%.

**Tabla 26:** *Influencia general de las variables de estudio.*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,026	1	1,026	1,025	,318 <sup>b</sup>
	Residuo	40,075	40	1,002		
	Total	41,101	41			

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

De la Tabla 26, observamos que para el sigma bilateral de ANOVA, el resultado nos proporciona validez del modelo ya que se encuentra sobre el 0.05 (5%). Entonces la variable predictora Clima Organizacional, en su conjunto no puede explicar su influencia sobre la variable dependiente Satisfacción Laboral.

**Tabla 27:** *Influencia de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	2,035	1,269		1,604	,117

	Clima Organizacional	,280	,276	,158	1,012	,318
--	----------------------	------	------	------	-------	------

a. Variable dependiente: Satisfacción Laboral

$$\text{Función modelo: } Y = 2.035 + 0.280X$$

De la Tabla 27 observamos claramente que el sig. de la variable predictora clima organizacional es mayor a 0.05, por lo que no podemos afirmar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral siendo esta la variable dependiente.

### 3.2.7 Influencia de las dimensiones de la variable Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral.

**Tabla 28:** Resumen de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,309 <sup>a</sup>	,096	,024	,98899

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

De la Tabla 28 observamos que el R cuadrado indica que las variables predictoras dimensiones del clima organizacional, explican en un 9.60 % a la variable dependiente Satisfacción Laboral.

**Tabla 29:** Influencia general de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral.

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
--------	-------------------	----	------------------	---	------

1	Regresión	3,933	3	1,311	1,340	,276 <sup>b</sup>
	Residuo	37,168	38	,978		
	Total	41,101	41			

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

En la Tabla 29 observamos que el sigma bilateral de ANOVA nos indica la invalidez del modelo al estar por encima de 0.05 (5%). Por lo que podemos decir que las variables predictoras en su conjunto no influyen sobre la variable dependiente Satisfacción Laboral.

**Tabla 30:** *Influencia general de las dimensiones del Clima Organizacional, y de la Satisfacción Laboral.*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	3,508	1,541		2,276	.029
	Relaciones	.357	.126	.287	1.313	.197
	Autorrealización	-.586	.178	-.282	-1.260	.215
	Estabilidad / Cambio	.221	.158	.142	.528	.601

Fuente: Aplicativo SPSS, cuestionario

$$\text{Modelo de las dimensiones: } Y = 3,508 + 0.357X_1 - 0.586 X_2 + 0.221X_3$$

De la Tabla 30 del análisis por variable, indican que ninguna de las dimensiones presentan influencia sobre la variable dependiente Satisfacción Laboral, al tener su sigma mayor a 0.05 y los betas con valores mayores en comparación con las otras dimensiones.

#### IV: DISCUSIÓN

La presente investigación titulada: *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018*, tenía como objetivo: *determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Servidores públicos*.

*“Likert en su teoría de Clima Organizacional menciona que el comportamiento de los subordinados es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por sus esperanzas, sus capacidades y sus valores, la reacción está determinada por la percepción”*. (Chiavenato I. , 2000)

**Según el primer objetivo específico:** Identificar los diferentes tipos de Clima Organizacional de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018.

*“Se consideró que clima organizacional es la Información brindada por los servidores públicos, sobre la percepción que tienen de su organización, este concepto se utilizó teniendo como base a Halpin y Crofts, quienes definieron al clima organizacional como *la opinión que el empleado se forma de la organización*”*. (Dessler, 1993)

Así mismo a Brow y Moberg (1990), *“manifiestan que el clima organizacional son una serie de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros de ésta”*.

Tubán Félix Jorge (2006), *“considera también al Clima Organizacional como las características del medio ambiente de trabajo y que son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en ese medio ambiente”*.

Según los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación muestran que el 81 % de los servidores públicos muestran un clima organizacional indiferente, mientras que el 19% de los servidores mostraron un clima organizacional participativo, los servidores no mostraron clima organizacional no participativo, el alto porcentaje se debería a que los servidores públicos pueden estar nombrados y no sienten temor a ser despedidos de su trabajo; y los servidores contratados trabajadores contratados por su misma condición inestable en su puesto laboral y permanencia temporal dentro de la institución.

**Según el segundo Objetivo específico:** *Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018*.



Brooke, Russell y Price (1988) citados por Pérez (1995), nos indican que: “la satisfacción laboral ha sido definida como un estado emocional positivo, que refleja una respuesta afectiva ante la situación de trabajo”.

Herzberg (1968) citado por Pérez (1996), cuando se refiere a satisfacción la define como: “los sentimientos positivos asociados tanto a factores intrínsecos como a factores extrínsecos del trabajo”.

Flores (1996), “opina que la satisfacción laboral se refiere a cómo se siente la persona en el trabajo. Involucra varios aspectos como el salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc.”. “Por constituir una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona. Se basa en las creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su trabajo”. (Flores, 1996)

De los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores tuvo como resultado que el 69 % de los servidores públicos mostraron una satisfacción media, el 31 % una satisfacción alta, el mayor porcentaje se podría deber a que los trabajadores no estarían satisfechos con su salario, algunos beneficios así como las condiciones de trabajo en las que se encuentran, etc.

Castellon, Alex Javier Zans (2016), en su tesis concluye que: “El Clima Organizacional presente en la FAREM, es de optimismo en mayor medida, por lo cual se considera entre Medianamente Favorable y Desfavorable, siendo el liderazgo practicado poco participativo, sin disposición en mantener un buen clima organizacional en el equipo de trabajo”. “Se identifica que el desempeño laboral, que se desarrolla en la Facultad, es bajo, aunque las tareas se realizan y ejecutan en el tiempo requerido, donde la toma de decisiones, se realiza en gran medida de manera individual, careciendo de un plan de capacitación”. (Castellon, 2016)

Del trabajo de investigación: “*El Clima y la Satisfacción Laboral de los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés, 2014*” (Ricse, 2018); se observó que:

*El Clima Laboral en sus distintas dimensiones influye en la satisfacción Laboral mediante su influencia emocional en la ponderación de los satisfactores e insatisfactorios laborales y en la satisfacción laboral total, lo cual influye no solo en el desempeño laboral de los docentes sino en la calidad educativa del servicio y de los*

*jóvenes en proceso de formación para poderse integrar a la sociedad expresado todo ello en indicadores como el fortalecimiento del perfil de egreso en función de las exigencias del mercado laboral, la satisfacción de los estudiantes expresada a través de la percepción de los docentes. (Ricse, 2018)*

Por otro lado Sánchez Tauchi (2017), obtuvo como resultado que: “existe relación considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.752, existe relación positiva fuerte entre clima organizacional de relaciones y la satisfacción laboral, con un valor relacional de 0.751”; “existe relación media entre clima organizacional de identidad y la satisfacción laboral con valor relacional de 0.410; existe relación media entre clima organizacional de conflicto y la satisfacción laboral, con un valor de 0.265, con esto se afirma la hipótesis general que existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral”. (Sánchez, 2017)

Aquino (2015), “Sométidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de 0,652. Lo que significa que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y satisfacción laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015. Por tanto, se considera comprobada la hipótesis general”.

Pasapera (2017), demostró que: “existe una correlación directa y positiva entre la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque - Nueva sede principal Chiclayo”, según el valor de  $p = 0.000$  de la prueba Chi Cuadrado, “es decir que los cambios en la variable independiente Clima Organizacional repercuten en el mismo sentido en la variable Satisfacción Laboral (A mayor o menor valor de Clima Organizacional se incrementan o disminuyen los valores de la satisfacción Laboral)”. (Pasapera, 2017)

“Pero la magnitud de dicha correlación es muy pobre, la cual fue determinada por la regresión ordinal y cuyos valores están entre 14% y 17% de la variabilidad de la Satisfacción Laboral es explicada por la variabilidad del Clima Organizacional”. (Pasapera, 2017)

Millán y Montero (2016), “de la variable Clima Organizacional sus dimensiones mayores valoradas fueron; Involucramiento Laboral con 4,049% y Comunicación con 3,966% y las menos valoradas fueron; Autorrealización con 3,851% y Supervisión con 3,891%”. “Así mismo para la variable de Satisfacción Laboral, entre las dimensiones más valoradas fueron Significación de la Tarea con 4,317% y Condiciones de Trabajo con

4,207% y las de menor valor para los colaboradores estimaron Beneficios Económicos con 4,042% y Reconocimiento Personal y/o Social con 4,129%”. (Millán & Montero, 2016)

**Según el tercer objetivo:** Analizar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018.

Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). En su trabajo de investigación Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Concluyeron que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de manera moderada.

De acuerdo a la investigación se obtuvo el valor  $R= 0.349$  valor positivo tendiendo para 1, el sig.  $< 0.05$ , por lo que se afirma que existe una correlación moderada entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Así mismo se obtuvo un valor  $R= 0.238$  valor positivo tendiendo para 1, el sig.  $> 0.05$ , por lo que se afirma que no existe una correlación leve entre la dimensión *relaciones* de satisfacción laboral y el clima organizacional.

Se determinó  $R= -.027$  valor negativo tendiendo para 0, el sig.  $> 0.05$ , por lo que se afirma que no existe una correlación débil entre la dimensión *autorrealización* de satisfacción laboral y el clima organizacional.

Se obtuvo  $R= 0.141$  valor positivo tendiendo para 1, el sig.  $> 0.05$ , por lo que podemos afirmar que no existe una correlación leve entre la dimensión estabilidad / cambio de satisfacción laboral y el clima organizacional.

Se observó del análisis de los datos que para las tres dimensiones del Clima Organizacional en dos de ellas existe una correlación positiva entre las dimensiones del Clima Organizacional y la satisfacción laboral, “por lo que se puede decir que a mayor implicación, cohesión, apoyo, claridad, control, innovación y desarrollo habrá una mayor satisfacción laboral”. (Bravo, 2017)

Para determinar la influencia entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral, se determinó que en los resultados del análisis por variable, ninguna de las dimensión nos presenta influencia sobre la variable dependiente Satisfacción Laboral, al tener su sig.  $> 0.05$ , obteniéndose el modelo lineal de las dimensiones por:

$$Y = 3,508 + 0.357X_1 - 0.586 X_2 + 0.221X_3$$

## V. CONCLUSIONES

- En relación al clima organizacional, los trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, el 81 % presentan un Clima Organizacional indiferente y solamente un 19 % percibe un Clima Organizacional participativo. Esto estaría dando por que el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la institución, se evidencia que hay un Clima Organizacional algo desfavorable porque no estarían de acuerdo con la Estructura, la Responsabilidad Individual, el Apoyo y la Toma de Decisiones que se imparte en esta institución, a pesar de dos aspectos importantes como la remuneración y la motivación que la gestión tendría que evaluar para lograr un buen Clima Organizacional
- En relación a la Satisfacción Laboral los trabajadores manifiestan tener un nivel de Satisfacción media con un 69 % y un 31 % porcentaje de Satisfacción alta. Esto se estaría evidenciando porque los trabajadores no están satisfechos con el sueldo, con las promociones, con el reconocimiento y con las condiciones de trabajo, ya que son aspectos muy importantes para su desarrollo profesional y personal, así como la falta de mejoramiento y mantenimiento de las infraestructuras de los ambientes laborales y las políticas administrativas son inestables para los trabajadores de la institución.
- De relacionar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores, el mayor porcentaje para un Clima indiferente, se dio en la Satisfacción media 57 %, seguido de Satisfacción alta de 24 %, y para el Clima Organizacional participativo, se dio en la Satisfacción media 12 % seguida de satisfacción alta con 7%.
- Se determinó que no existe relación estadística significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, por lo tanto a pesar de haberse evidenciado una correlación moderada entre ellas se acepta la hipótesis nula la influencia del Clima Organizacional es poco significativo en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo, 2018

## VI. RECOMENDACIONES

- A la alta Gerencia, se recomienda realizar las debidas coordinaciones con las diferentes oficinas involucradas a fin de permitir introducir cambios planificados, tanto en las actitudes y conductas de los trabajadores, como en la estructura organizacional o en uno o más de los subsistemas que la componen.
- Al equipo de gestión, considerar formas de evaluaciones a futuro como es la autoevaluación y la coevaluación y en base a estos establecer un refuerzo positivo para los trabajadores a través de incentivos, premios, reconocimientos y felicitaciones para generar un ambiente laboral agradable y de esta manera mejorar la satisfacción laboral en el personal
- Al equipo de gestión, conformar un equipo multidisciplinario que utilice como instrumento de gerencia la negociación para el abordaje de los conflictos buscando homogenizar lo más posible la capacidad de análisis y la toma de decisiones entre los trabajadores así como su participación en la elaboración de los planes institucionales.
- A los profesionales de la Red de Servicios de Salud Chiclayo y de otras redes de salud, realizar investigaciones cualitativas sobre el clima organizacional y la Satisfacción Laboral a fin de que se profundice en la parte subjetiva del trabajador y complementar estos tipos de estudio de investigación.
- Al equipo de gestión, conformar un equipo multidisciplinario para elaborar un diagnóstico situacional a todo nivel, a fin de desarrollar Planes de Capacitación Continua por medio de estrategias internas orientado a desarrollar y mejorar las condiciones y relaciones laborales que favorezcan al clima organizacional y a la satisfacción laboral de los trabajadores haciendo posible lograr una mayor productividad y mejora en los servicios que se ofertan.

## VII. REFERENCIAS

- Arboleda, L. (2017). *Clima Organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao* 2016.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8309/Arboleda\\_PLI.pdf?isAllowed=y&sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8309/Arboleda_PLI.pdf?isAllowed=y&sequence=1): Universidad César Vallejo.
- Arias Gallego, w. L. (2014). *scielo.conicyt.cl/scielo.php*.
- Arias Gallego, w. L. (2014). *scielo.conicyt.cl/scielo.php*. Obtenido de Ciencia & trabajo, 16(51), 185-191: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud lambayeque,* 2016-2017.  
[http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/986/1/TL\\_BravoDiazBrandon.pdf.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/986/1/TL_BravoDiazBrandon.pdf.pdf).
- Brow & Moberg. (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Editorial Limusa. Obtenido de BROW W y MOBERG D (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral*. México: Editorial Limusa.
- Carrillo, S. P. (Enero de 2003). *La academia* . Obtenido de [https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)
- Carrion. (2008). *El Clima y la satisfacción Laboral y su influencia sobre los empleados*.
- Castellon, A. J. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Managua- Nicaragua.

- Chiang Vega , M., Salazar Botello, C., Huerta Rivera, P., & Nuñez Partido, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Recuperado el 16 de Enero de 2017, de Universum (Talca): [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-23762008000200004](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-23762008000200004)
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc. Graw - Hill Interamericana de México S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los Recursos Humanos*. Colombia: Lunweg Editores.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá, Colombia,: Lunwer.
- Espinoza, C. A. (2014). El Clima y la Satisfacción Laboral de los docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas de la ciudad de San Pedro Sula, Cortés. 2014. San Pedro de Sula, Cortés, Honduras.
- Fernández, L. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque- nueva sede principal Chiclayo, 2017. Chiclayo, Chiclayo, Perú - Lambayeque.
- Gálvez, N. (2017). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Emergencia Del Hospital Regional Lambayeque- Chiclayo, 2017*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8473?show=full>.
- Horna, F. (2016). *Satisfacción laboral y estrés laboral en trabajadores de una institución de salud en la ciudad de trujillo*. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE\\_PSICO\\_FIOR ELLA.HORNA\\_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRA BAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION\\_DATOSS.CONDUCTA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2458/1/RE_PSICO_FIOR ELLA.HORNA_SATISFACCION.LABORAL.Y.ESTRES.LABORAL.EN.TRA BAJADORES.DE.UNA.INSTITUCION_DATOSS.CONDUCTA_DATOS.PDF)
- Locke. (1976).

- MacFarlin, L. &. (1969). *.psicologia-online.co*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/teoria-del-establecimiento-de-metas-u-objetivos-de-locke-2156.html>
- Mesía, R. (Enero-Junio de 2007). *Revistas de investigación UNMSM*. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/3624/2933>
- Millán & Montero. (2016). *Influencia Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la empresa ONCORAD de Chiclayo, 2016*. Chiclayo, Chiclayo, Perú.
- Miranda, Segredo & Reyes. (28 de 04 de 2015). *Clima Organizacional en Salud Pública. Consideraciones Generales*. Obtenido de Escuela Nacional de la Salud Pública. La Habana, Cuba: <file:///C:/Users/TOSHIBA/Downloads/n83rev4.pdf>
- Munduate, J. (1984).
- Panta, E. (2015). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de marcavelica, 2015*. Marcavelica Piura.
- Pardo, L. M. (2015). *Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. "Sara Antonieta Bullón"- Lambayeque*. Lambayeque, Lambayeque, Perú.
- Perez. (1996). *biblioteca nuevas adquisiciones*. Obtenido de [https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas\\_adquisiciones/tesis/TENF0239.pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/adquisiciones/nuevas_adquisiciones/tesis/TENF0239.pdf)
- Quispe, N. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en apurímac, andahuaylas, 2015*. Apurímac - Andahuaylas.
- Ricse, K. (2018). *Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa Santa Rosa de Trujillo. Año 2017*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11766/ricse\\_mk.pdf?i=&sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/11766/ricse_mk.pdf?i=&sequence=1).



Rodriguez, D. (2005).

Sampieri y cols. (1998). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Sanchez, J. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección regional de salud huánuco, 2017. Huanuco.

Sánchez, J. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección regional de salud huánuco, 2017. huanuco, peru.

Sosa, S. M. (2007). Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 . LIMA: UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS .

Tunque, L. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud lambayeque - 2015*. [http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3082/Bravo\\_Saucedo\\_Marco\\_Antonio.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3082/Bravo_Saucedo_Marco_Antonio.pdf?sequence=5&isAllowed=y).

Vera, J. (2014). *dspace.unitru.edu.pe*. Obtenido de [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/4030/VERA%20OLOZANO%20JENNIFER%20LISBETH\(FILEminimizer\).pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/4030/VERA%20OLOZANO%20JENNIFER%20LISBETH(FILEminimizer).pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zurita, M., Quesada, J., Quesada, M., Ruiz, B., Manzano, J., & Ramírez, M. (2014). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en una muestra de trabajadores de los juzgados de granada. *REIDOCREA.*, 17-25.

# **ANEXOS**

# ANEXO 1

## INSTRUMENTOS

CODIGO: \_\_\_\_\_

Red de Servicios de Salud Chiclayo

### FICHA DE EVALUACION DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

**OBJETIVO:** Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo 2018.

Buenos días. Estoy haciendo una encuesta con la finalidad de obtener un diagnostico tanto del clima organizacional como la satisfacción laboral en la red de servicios de salud Chiclayo 2018. Para ello, pedimos su colaboración contestando con SINCERIDAD las preguntas que le haremos a continuación.

#### RECOMENDACIONES:

- Teniendo en cuenta la gran responsabilidad de que se califique, es necesario leer las instrucciones antes de llenar el formulario.
- No se deje influenciar por sentimientos de inferioridad, superioridad o de rechazo. Sea **JUSTO** y **OBJETIVO** con usted mismo.
- No se precipite, califíquese con **TRANQUILIDAD**. Recuerde que es **ANÓNIMO** y que usted se está autoevaluando.

**INSTRUCCIONES:** Marcar con una X en el recuadro correspondiente.

Fecha: \_\_\_\_\_

#### RUBRO I: DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO.

- SEXO:** 1.- Masculino ( )      2.- Femenino ( )
- EDAD:** Años Cumplidos ( )
- ESTADO CIVIL:**
  - 1.- Soltero ( )      2.- Casado/Conviviente ( )
  - 3.- Separado/Divorciado ( )      4.- Viudo (a) ( )
- GRUPO OCUPACIONAL:**
  - 1.- Profesional Administrativo. ( )      2.- Profesional Asistencial ( )
  - 3.- Técnico ( )      4.- Auxiliar ( )
- CONDICIONES DEL TRABAJADOR:**
  - 1.- Nombrado ( )      2.- Destacado ( )
  - 3.- SNP ( )      4.- Contratado ( )
- TIEMPO DE SERVICIO:**
  - 1.- En la Red de servicios de salud Chiclayo: \_\_\_\_\_

## ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL

**BUENOS DÍAS.** Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de Identificar los tipos de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo 2018.

Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) el recuadro correspondiente de acuerdo al nivel de importancia que le atribuye a cada ítems.

ENUNCIADOS	Nunca	Muy pocas veces	Pocas Veces	A Veces	Muchas Veces
1. Siento inseguridad cuando enfrento un problema laboral y estoy sólo.					
2. Se trabaja sin innovar las normas y protocolos establecidos por la RED.					
3. Tengo dificultades para estudiar y asistir a cursos de capacitación.					
4. Pierdo mucho tiempo en el trabajo por falta de planificación.					
5. En la RED se cumplen con las sanciones si el caso lo requiere.					
6. Realizo mis actividades laborales con serenidad y tranquilidad.					
7. En la RED se puede faltar a las normas y disciplinas establecidas.					
8. Se trabaja de la misma forma todos los años.					
9. Demuestro puntualidad en mi trabajo.					
10. Los trabajadores desconocen la misión y visión de la RED.					
11. Siento presión laboral para realizar mis actividades.					
12. Me es indiferente laborar en la RED.					
13. Los trabajadores tienen libertad de hacer reclamos cuando lo consideren necesario.					
14. Los trabajadores desconocen sus derechos laborales.					
15. Los jefes recompensan e incentivan al trabajador que realiza bien sus labores.					
16. En mi trabajo siento que puedo actuar y tomar decisiones por mí mismo.					
17. Para trabajar se cambian las normas y protocolos establecidos por la RED adaptándolas a nuestra realidad local.					
18. En la RED los trabajadores aíslan y rechazan a los recién contratados o nombrados.					
19. Siento temor para iniciar algo nuevo en mis actividades laborales.					
20. Siento dudas y confusión al realizar alguna actividad encomendada.					
21. Mi desempeño laboral es el mismo aunque me supervisen los jefes.					

22. Los trabajadores tienen iniciativas para realizar sus actividades laborales.					
23. Me siento orgulloso de laborar en la RED.					
24. En el trabajo existe flexibilidad en algunas normas.					
25. Los trabajadores se esfuerzan en lograr los objetivos y metas de la RED.					
26. En el trabajo se mantienen ideas antiguas y negativas.					
27. En el trabajo prevalece la desunión y el egoísmo.					
28. Las actividades laborales se trabajan en forma individual.					
29. Llego tarde a mi trabajo.					
30. Los trabajadores están impedidos de hacer reclamos por temor a represalias o venganzas.					
31. Tengo interés en capacitarme para mejorar mi desempeño laboral.					
32. Puedo solucionar un problema laboral cuando mi jefe está ausente.					
33. Siento dependencia para actuar y tomar decisiones en mis actividades laborales.					
34. En la RED se respetan las normas y disciplinas establecidas.					
35. Los Trabajadores conocen la misión y visión de la RED.					
36. Se brinda apoyo a los trabajadores recién contratados o nombrados para que se sientan aceptados en la RED.					
37. Siento desinterés en capacitarse para mejorar mi desempeño laboral.					
38. Los objetivos y metas de la RED es responsabilidad de los jefes.					
39. Los trabajadores conocen sus derechos laborales.					
40. Los jefes se muestran indiferentes a las ideas propuestas por los trabajadores.					
41. Tengo facilidades para estudiar y asistir a cursos de capacitación.					
42. Los jefes escuchan los problemas personales de los trabajadores.					
43. Se planifican las actividades laborales para obtener un desempeño eficiente.					
44. Los jefes desconocen las capacidades de los trabajadores.					
45. Las responsabilidades de los trabajadores están claramente definidas.					
46. Los jefes valoran las ideas que proponen los trabajadores.					
47. En el trabajo existe severidad en algunas normas establecidas.					

48. Las actividades laborales se trabajan en equipo.					
49. En la RED se trabaja con ideas nuevas y positivas.					
50. La supervisión que realizan los jefes mejora el desempeño laboral de los trabajadores.					
51. La sobrecarga de actividades laborales produce estrés a los trabajadores.					
52. Las actividades laborales se realizan de manera desorganizada.					
53. Los jefes consideran las capacidades de los trabajadores.					
54. Las actividades que realizan los trabajadores están bien definidas.					
55. En la RED existe incumplimiento de las sanciones establecidas.					
56. En el trabajo se practica el compañerismo y solidaridad.					
57. El trabajo produce satisfacción laboral en los trabajadores.					
58. El trabajador que realiza bien sus labores no tiene incentivos y recompensas.					
59. El jefe desconoce los problemas personales de los trabajadores.					
60. Los trabajadores proponen cambios en el trabajo.					



## ENCUESTA SATISFACCIÓN LABORAL

**BUENOS DÍAS.** Estamos haciendo una encuesta con el objetivo de Identificar los tipos de Clima Organizacional de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud Chiclayo 2018.

Para ello, pedimos su colaboración contestando con sinceridad las preguntas que le haremos a continuación.

**Instrucciones:** Marque con un aspa (X) el recuadro correspondiente de acuerdo al nivel de importancia que le atribuye a cada ítems, considerando lo siguiente simbología.

**TD:** Totalmente en desacuerdo, **D:** Desacuerdo, **I:** Indeciso, **A:** De acuerdo, **TA:** Totalmente de acuerdo

N°	ENUNCIADOS	TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores.					
2	Su sueldo es bajo en relación a la labor que realiza.					
3	El ambiente creado por sus compañeros es el ideal para desempeñar sus funciones.					
4	Siente que el trabajo que realiza es justos para su manera de ser.					
5	La tarea que realiza es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Su jefatura es comprensiva					
7	Se siente mal con lo que gana.					
8	Siente que da más de lo que recibe de su institución.					
9	Le agrada trabajar con sus compañeros.					
10	Su trabajo le permite desarrollarse personalmente.					
11	Se siente realmente útil con la labor que realiza.					
12	El ambiente donde trabaja es confortable. (Ventilación, iluminación, etc.)					
13	Siente que el sueldo que tiene es bastante aceptable.					
14	La sensación que tiene de su trabajo es que lo están explotando.					
15	Prefiere tomar distancia con las personas con las que trabaja.					
16	Le disgusta su horario.					
17	Disfruta de cada labor que realiza en su trabajo.					
18	Las tareas que realiza, las percibe como algo sin importancia.					
19	Llevarse bien con la jefatura beneficia la calidad del trabajo.					
20	La comodidad que le ofrece el ambiente de su trabajo es inigualable					
21	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas					
22	El horario de su trabajo le resulta incomodo					
23	La solidaridad es una virtud característica en su grupo de trabajo					
24	Se siente feliz por los resultados que logra en su trabajo					
25	Su trabajo lo aburre.					
26	La relación que tiene con sus superiores es cordial.					
27	En el ambiente físico donde se ubica, trabaja cómodamente.					
28	Su trabajo lo hace sentir realizado profesionalmente.					
29	Le gusta el trabajo que realiza.					
30	No se siente a gusto con la jefatura.					
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias (materiales y/O inmuebles).					
32	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido					
33	Haciendo su trabajo, se siente bien conmigo mismo.					
34	Se siente complacido con la actividad que realiza					
35	La jefatura valora el esfuerzo que hace en su trabajo.					

ANEXO N° 2  
FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

**1. Nombre del instrumento:**

*Cuestionario de encuesta para determinar el Clima Organizacional..*

**2. Estructura detallada:**

variable	Dimensiones	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Clima Organizacional	Relaciones	Dimensión 1 (d1)	Implicación	6,12,23,29,57
			Cohesión	18,27,28,36,48,56
			Apoyo	15,40,42,44,46,53,58,59
	Autorrealización	Dimensión 2 (d2)	Autonomía	1,16,19,20,22,32, 33
			Organización	4,25,43,45,52,54
			Presión	5,11,13,21,30,47, 51
	Estabilidad / Cambio	Dimensión 3 (d3)	Claridad	7,10,14,24,34,35,38,39,55
			Control	9,50,
			Innovación	2,8,17,26,49,60
			Desarrollo	3,31,37,41

**3. Escala.**

**a. Escala general:**

Escala	Puntaje	Rango
Participativo	(1)	(221 – 300)
Indiferente	(2)	(141 -220)
No participativo	(3)	(60 – 140)

**b. Escala específica.**

Escala	Dimensiones		
	D1	D2	D3
Participativo	[73 – 100)	[73 – 100)	[73 – 100)
Indiferente	[47 - 73)	[47 - 73)	[47 - 73)
No participativo	[20 – 46)	[20 – 46)	[20 – 46)

**4. Validación:** Mediante juicio de expertos

**5. Confiabilidad:** Prueba estadística.



## FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

### 1. Nombre del instrumento:

*Cuestionario de encuesta para Identificar el nivel de Satisfacción Laboral.*

### 2. Estructura detallada:

Variable	Dimensiones	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Condiciones Físicas y/o Materiales.	Dimensión 1 (d1)	Medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas	1,12,20,27, 31
	Beneficios Laborales y Remunerativos.	Dimensión 2 (d2)	Gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor	2,7,13,21
	Políticas Administrativas.	Dimensión 3 (d3)	Grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales	8,14,16,22, 32
	Relaciones Sociales	Dimensión 4 (d4)	Interacción del personal al interior , y del personal con los usuarios.	3,9,15,23
	Desarrollo Personal.	Dimensión 5 (d5)	<i>Empleo de sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades</i>	4,10,17,24, 28,32
	Desempeño de Tareas.	Dimensión 6 (d6)	Valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas	5,11,18,25,29,34
	. Relación con la Autoridad.	Dimensión 7(d7)	Apreciación que realiza el trabajador de su relación con el jefe	6,19,26,30, 35

### 6. Escala.

#### c. Escala general:

Escala	Puntaje	Rango
Satisfacción alta	(1)	(141 – 175)
Satisfacción Media	(2)	(115 - 140)
Satisfacción Baja	(3)	(35 - 114)

7. **Validación:** Mediante juicio de expertos

8. **Confiabilidad:** Prueba estadística.

ANEXO N° 3  
VALIDACIÓN DE EXPERTOS



MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

Pimentel, 29 de Noviembre del 2018

Señor:  
Dr. HUGO ENRIQUE HUIMAN TARRILLO.  
Mg. NAYR SUAREZ PADILLA.  
Mg. JUANA MARÍA AGUILAR ZAPANA.

Ciudad.-

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Br. MARCO ANTONIO BRAVO SAUCEDO

Firma: \_\_\_\_\_

*[Handwritten signature]*  
DNI/16530399

**INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

VI. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

VII. TESISISTA:

Br. Marco Antonio Bravo Saucedo.

VIII. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 28 Noviembre del 2018

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo.

Firma



DNI 16418702

EXPERTO

Dr. CPC. Hugo Enrique Huiman Tarrillo  
Lic. Matemática y Computación  
Contador Público Colegiado  
N° Reg. 94-3821

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.*

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario de encuesta para determinar el Clima Organizacional de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.*

### III. TESISISTA:

Br. Marco Antonio Bravo Saucedo.

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 29 de Noviembre del 2018

Mg. Nayr Suarez Padilla

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
Dirección Ejecutiva Salud del Personal y Promoción de la Salud  
Mg. Nayr Suarez Padilla  
COORDINADORA REGIONAL  
Programa Permanente de Control y Prevención de Salud Rural

Firma \_\_\_\_\_

EXPERTO

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

VI. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

VII. TESISISTA:

Br. Marco Antonio Bravo Saucedo.

VIII. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 Noviembre del 2018

Mg. Naysa Suarez Padilla

GOBIERNO REGIONAL LA Libertad  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
Módulo Especializado de Atención Primaria de Salud  
Mg. Naysa Suarez Padilla  
COORDINADORA REGIONAL  
Programa Pasos para el Control y Prevención de Salud Mental

Firma \_\_\_\_\_

EXPERTO

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

VI. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

VII. TESISTA:

Br. Marco Antonio Bravo Saucedo.

VIII. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: .....

APROBADO: SI



NO



Chiclayo, 28 Noviembre del 2018

Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo.

Firma

DNI 16418702

EXPERTO

Dr. CPC. Hugo Enrique Huiman Tarrillo  
Lic. Matemática y Computación  
Contador Público Colegiado  
M° Reg. 04-3821

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

*Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.*

### II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

*Cuestionario de encuesta para determinar el Clima Organizacional de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.*

### III. TESISISTA:

Br. Marco Antonio Bravo Saucedo.

### IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....


APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 29 de Noviembre del 2018

Mg. Juana María Aguilar Zapana.

Firma

  
Mg. Juana María Aguilar Zapana

EXPERTO



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

V. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

VI. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de encuesta para Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

VII. TESISTA:

Br. Marco Antonio Bravo Saucedo.

VIII. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, se procedió, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....  
.....  
.....

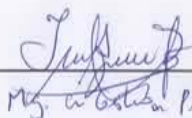
APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 Noviembre del 2018

Mg. Juana María Aguilar Zapana.

Firma




Mg. Juana María Aguilar Zapana EXPERTO



ANEXO N° 04  
MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TITULO:** Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	DISEÑO	INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal</b> ¿Tiene el Clima Organizacional un efecto directo sobre la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo 2018?</p>	<p><b>Objetivo Principal</b> Determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo 2018 . (Tunque, 2016)</p>	<p><b>Hipótesis Principal</b> El Clima Organizacional influye significativamente en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo 2018 .</p>	<p><b>Variable 1</b>  Clima Organizacional</p>	<p><b>POBLACIÓN</b> 42 Trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo 2018.</p>	<p>No experimental, descriptivo correlacional y explicativo.</p>	<p>- Se utilizará el cuestionario WES de Moos e Insel</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis Alternativa</b></p>	<p><b>Variable</b></p>	<p><b>MUESTRA</b> Se utilizó una población muestral a nivel causal es decir el 100% de los trabajadores de la Sede Administrativa de la Red de Servicios de Salud Chiclayo.</p>		<p>- Cuestionario de Sonia Palma Carrillo.</p>
<p>- ¿Cómo es la calidad del Clima Organizacional? - ¿Cómo percibir la Satisfacción Laboral de los trabajadores? - ¿Cómo se determinara la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral?</p>	<p>- Determinar la calidad del Clima Organizacional de los Trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo . (Tunque, 2016) - Identificar el nivel de Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo . (Tunque, 2016) - Analizar la correlación entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral . (Tunque, 2016)</p>	<p>La influencia del Clima Organizacional es poco significativa en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo 2018.</p>	<p><b>Variable 2</b>  Satisfacción Laboral</p>			

ANEXO N° 05

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL          UCV</b>	Código : F01-PP-PR-01.10 Versión : 03 Fecha : 09-02-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo Marco Antonio Bravo Saucedo, identificado con DNI N° 16530399, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHICLAYO, 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 16530399

FECHA: 09 de Enero del 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## ANEXO N° 06

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, LINDON VELA MELENDEZ, Asesor del curso de Diseño y Desarrollo del Trabajo de investigación y revisor de la tesis del/la estudiante, BRAVO SAUCEDO, MARCO ANTONIO titulada: INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHICLAYO, 2018., constato que la misma tiene un índice de similitud de 23% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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 César Vallejo.

Chiclayo, 11 de Enero del 2019

Dr. LINDON VELA MELENDEZ  
DNI: 33812802



**CAMPUS CHICLAYO**  
Carretera Pimentel km. 3.5.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
E. DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**BRAVO SAUCEDO, MARCO ANTONIO**

INFORME TÍTULADO:

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD CHICLAYO, 2018.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**MAESTRO EN GESTION PÚBLICA**

---

SUSTENTADO EN FECHA: 20 DE ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR UNANIMIDAD



*[Handwritten Signature]*  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN