



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y satisfacción laboral en un puesto y centro de
salud público Jicamarca, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORA:

Zúñiga Vasquez, Silvia Luz (orcid.org/0000-0001-6955-4974)

ASESOR:

Mg. Mestas Vega, Darwin Guillermo (orcid.org/0000-0003-4810-1786)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA :

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

En este momento tan especial, quiero dedicar mi tesis a todas aquellas personas que me impulsaron a seguir adelante en particular a mi hija Luisa por alentarme a seguir con mis estudios.

Sobre todo, esta dedicatoria es para mí misma. Para esa persona que nunca dejó de creer en sus capacidades, que se atrevió a desafiar los estereotipos y demostrarse a sí misma que era muy capaz de lograr lo que se propusiese. Mi deseo es inspirar y que mi caso sirva como testimonio de que nunca es tarde para perseguir nuestros sueños, que podemos superar cualquier obstáculo y alcanzar las metas que nos proponemos en nuestras vidas. Es una recordatoria además para todos aquellos que piensan que el tiempo es un límite, de que, en realidad, el tiempo es sólo una oportunidad para empezar de nuevo.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que contribuyeron a la realización de esta tesis. Su apoyo y colaboración han sido fundamentales en este proceso. Gracias por creer en mí y por brindarme su tiempo, conocimientos y motivación. Este logro no habría sido posible sin su ayuda. Estoy eternamente agradecido/a por su apoyo incondicional.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MESTAS VEGA DARWIN GUILLERMO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en un puesto y centro de salud público Jicamarca, Lima 2023", cuyo autor es ZUÑIGA VASQUEZ SILVIA LUZ, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 30 de Junio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MESTAS VEGA DARWIN GUILLERMO DNI: 43345514 ORCID: 0000-0003-4810-1786	Firmado electrónicamente por: DMESTASV el 30-06- 2023 14:10:17

Código documento Trilce: TRI - 0561001



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZUÑIGA VASQUEZ SILVIA LUZ estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en un puesto y centro de salud público Jicamarca, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
SILVIA LUZ ZUÑIGA VASQUEZ DNI: 09359466 ORCID: 0000-0001-6955-4974	Firmado electrónicamente por: SZUNIGAV el 30-06- 2023 20:06:43

Código documento Trilce: TRI - 0560998

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del autor.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas.....	viii
Índice de gráficos y figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	10
3.1.1. Tipo de investigación.....	10
3.1.2. Diseño de investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.3.1. Población.....	12
3.3.2. Muestra.....	12
3.3.3. Muestreo.....	12
3.3.4. Unidad de análisis.....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.4.1. Técnica.....	13
3.4.2. Instrumentos.....	13
3.4.3. Validez.....	13
3.4.4. Confiabilidad.....	14
3.5. Procedimientos.....	15

3.6.	Método de análisis de datos	15
3.7.	Aspectos éticos.....	15
IV.	RESULTADOS	17
V.	DISCUSIÓN	20
VI.	CONCLUSIONES.....	25
VII.	RECOMENDACIONES	27
	REFERENCIAS.....	29
	ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Validez de Expertos	14
Tabla 2 Confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach	14
Tabla 3 Cargas factoriales	17
Tabla 4 Kaiser – Meyer – Olkin	18
Tabla 5 Coeficientes de correlación con la variable satisfacción	19
Tabla 6 Coeficientes de correlación entre variables.....	19
Tabla 7 Matriz de operacionalización de la variable “Clima Organizacional”	34
Tabla 8 Matriz de operacionalización de la variable “Satisfacción laboral”	37
Tabla 9 Dimensión 1 - Recompensas	54
Tabla 10 Dimensión 2 - Afecto	54
Tabla 11 Dimensión 3 - Apoyo	55
Tabla 12 Dimensión 4 - Estándares	56
Tabla 13 Dimensión 5 - Identidad	56
Tabla 14 Dimensión 1 – Motivación extrínseca.....	57
Tabla 15 Dimensión 2 – Motivación intrínseca.....	58

Índice de gráficos y figuras

Figura 1: Teoría de Clima Organizacional de Pedraza.....	7
Figura 2: Satisfacción Laboral	8

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el contexto de trabajadores de salud pública en Jicamarca. Para lograrlo, se utilizó una metodología de recopilación de datos mediante cuestionarios que evaluaron diferentes dimensiones del clima laboral, como recompensas al colaborador, afecto al colaborador, apoyo al colaborador, estándares y promoción laboral, e identidad con la empresa.

Los resultados obtenidos revelaron correlaciones significativas entre estas dimensiones del clima laboral y la satisfacción laboral. Se encontró que la dimensión de identidad con la empresa presentó una correlación particularmente fuerte, destacando su influencia en la satisfacción laboral de los empleados. Estos hallazgos respaldan la importancia del clima laboral en el bienestar y la satisfacción de los trabajadores.

En conclusión, este estudio demuestra que el clima laboral juega un papel crucial en la satisfacción laboral de los empleados de salud pública en Jicamarca. Se recomienda a las organizaciones considerar la implementación de intervenciones destinadas a mejorar el clima laboral y promover una mayor identificación y conexión con la empresa. Estas acciones pueden contribuir a un ambiente laboral más saludable, productivo y satisfactorio para el personal, generando beneficios tanto para los empleados como para la organización.

Palabras clave: Liderazgo, clima laboral, satisfacción laboral, centro de salud.

Abstract

The objective of this study was to investigate the relationship between the work environment and job satisfaction in the context of public health workers in Jicamarca. To achieve this, a data collection methodology was used through questionnaires that evaluated different dimensions of the work environment, such as employee rewards, employee affection, employee support, labor standards and promotion, and identity with the company.

The results obtained revealed significant correlations between these dimensions of the work environment and job satisfaction. It was found that the dimension of identity with the company presented a particularly strong correlation, highlighting its influence on the job satisfaction of employees. These findings support the importance of the work environment in the well-being and satisfaction of workers.

In conclusion, this study shows that the work environment plays a crucial role in the job satisfaction of public health employees in Jicamarca. Organizations are recommended to consider the implementation of interventions aimed at improving the work environment and promoting greater identification and connection with the company. These actions can contribute to a healthier, more productive and satisfactory work environment for the staff, generating benefits for both the employees and the organization.

Keywords: Leadership, work environment, job satisfaction, health center.

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, las organizaciones han aprendido a apreciar al talento humano, en estos últimos tiempos es un departamento vital, además, su gestión forma parte importante de esta. Es por ello que, las organizaciones deben garantizar un apto clima organizacional y satisfacción laboral en cada puesto de las áreas con las que cuentan empleando diversos mecanismos que ayuden a lograr dicho objetivo y una menor tasa de renunciadas. Es así como se declara la importancia que ha ganado el área de recursos humanos en el sector salud ya sea en el área pública o privada, esta administración de recursos humanos debería estar enfocada a la autonomía de gestión de los servicios de los que la salud se trata, esta área debe ser capaz de actuar como una empresa comercial, ya que debe garantizar el buen servicio hacia el cliente final, quien es el paciente, garantizando el bienestar laboral de los clientes internos.

Se investigó en un artículo, Ramírez y De la Cruz (2017) en el artículo de investigación denominado: "Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de ESSALUD", cuyo estudio tuvo un enfoque de investigación cuantitativo, con diseño transversal a nivel correlacional, además, el objetivo principal se enfocó en estudiar la correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras que laboraban en un centro quirúrgico de ESSALUD, para ello, se usó la técnica de entrevista estructurada y se concluyó que existe una correlación alta y positiva entre las variables de estudio. Por otro lado, se encontró que Chiang et al., (2007) en su estudio "Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1", hicieron uso del método empírico y descriptivo, con diseño transversal para conocer la correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral para los colaboradores una organización de salud pública, se recopilaron los datos a través de dos cuestionarios distintos del cual se obtuvieron diversos factores que presentan gran importancia en la investigación. De modo que, el autor resumió su investigación en que el clima organizacional se relaciona de manera directa y significativa con la satisfacción laboral, haciendo énfasis en la satisfacción de los colaboradores con respecto a su relación con los de mayor orden jerárquico y el hecho de que la

institución los tome en cuenta para decisiones importantes.

Araya (2019) en su artículo científico: “Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile” mediante un estudio enfocado en un análisis correlacional con un diseño no experimental-transversal, evaluaron la correlación que se presenta a partir de las variables: satisfacción laboral y clima organizacional que perciben los funcionarios de atención primaria de salud de una comuna de Chile. El estudio determinó la presencia de una correlación alta entre ambas variables, es decir, a mejor clima organización entonces mejor nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de salud. Debido a ello, el estudio recomendó que se deben implementar planes de acción que se enfoquen en mejorar la gestión de recursos humanos dentro de la comuna de Chile.

Se conoce así, que el sector público no presta mucha importancia al área de gestión del talento humano, sin embargo, existe una menor rotación que en el sector privado, debido a que, en el sector público se da la facilidad de nombramiento a ciertos puestos, es así como los trabajadores se especializan en ciertas áreas para ascender en la estructura jerárquica del centro de salud, pasan así a realizar un proceso de nombramiento, lo cual, significa que el puesto es fijo para ese trabajador, hasta que decida jubilarse. Mencionando así, que existen tipos de nombramiento, siendo el de tipo definitivo el que mencionaremos en la presente investigación. Estos nombramientos ocasionan de cierta forma conformismo en los colaboradores y ya no se percibe la capacidad de ascenso para algún cargo.

Debido a lo antes mencionado, se puede considerar la hipótesis de que un mal clima laboral de una persona ocasiona una baja satisfacción laboral en el centro de labores en general. Además, la falta de capacitación en atención al paciente y falta de incentivos a los colaboradores del puesto y centro de salud en el sector público, baja la motivación en el puesto laboral. Mencionando así más factores como intrínsecos y extrínsecos que influyen en todo el proceso, tienen que ver con todo el ambiente laboral, desde tener un ambiente adecuado para trabajar; como sillas cómodas o luz adecuada, aunque parezca sorprendente es de lo que carecen muchos de los centros de salud en el Perú.

En base a lo mencionado, se plantean: ¿De qué manera se correlaciona la

variable de clima organizacional y la satisfacción laboral de colaboradores de dos puestos y centro de salud pública peruana Jicamarca – Lima, 2023? Dicha interrogante se responde con la presente investigación. La investigación se justifica debido a que existen diversos puestos y centros de salud en la ciudad de Lima Metropolitana, los cuales, podrán hacer uso de los resultados de la investigación para poder mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de instituciones del sector salud; asimismo, la investigación aportará a los futuros investigadores con respecto al tema de gestión de recursos humanos con organizaciones públicas. A su vez, será de gran ayuda para los principales colaboradores de los centros y puestos de salud pues tendrán mejor comprensión de las deficiencias y fortalezas de la gestión de recursos humano en la red integrada de salud Jicamarca.

Siendo así, la atención en centros de salud pública importantes, ya que atienden a la mayor parte de la población que cuenta con Servicio Integral de Salud, donde los colaboradores deben contar con habilidades blandas desarrolladas para poder afrontar diversas situaciones que se presentan en estos centros de salud. A partir de lo expuesto, la investigación actual tendrá como propósito general el determinar el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de colaboradores de dos puestos y centros de salud pública peruana, en este caso, se enfocará en el estudio de los puestos y centros de Jicamarca, Lima Perú.

Se presentan los siguientes los objetivos específicos, OB1: Determinar el nivel de correlación entre la dimensión de recompensas de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral, OB2: Determinar el nivel de correlación entre la dimensión de afecto la variable de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral, OB3: Determinar el nivel de correlación entre la dimensión de apoyo de la variable de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral, OB4: Determinar el nivel de correlación entre la dimensión de estándares de la variable de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral, OB5: Determinar el nivel de correlación entre la dimensión de identificación de la variable de clima organizacional y la variable de satisfacción laboral.

II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones pasadas con respecto al tema de clima organizacional y satisfacción laboral, se presentan en diferentes sectores, entre ellos, se encuentra el sector salud donde los autores Felipe et al., (2018) en su artículo, el cual tuvo como objetivo definir la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los servicios de un Hospital Nacional en la ciudad de Trujillo. Para efectuar la investigación, se utilizó como instrumento a una encuesta aplicada a 60 colaboradores. En conclusión, el estudio demostró que la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral resulta en 0.801, indicando una correlación positiva, alta y significativa.

Asimismo, el autor peruano Navarro (2020) en su tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Lluylucucha-Moyobamba,2020”, el cual tuvo como objetivo analizar las determinantes del clima organización que influyen sobre la variable de satisfacción laboral de los colaboradores del Centro de Salud en Moyobamba. Para efectuar la investigación, se utilizó un instrumento de encuesta aplicada a un total de 101 trabajadores. En conclusión, el estudio demostró que el coeficiente de Pearson equivalente a 0.623 indica la presencia de una correlación positiva, media y significativa entre las variables estudiadas.

Ambos estudios siguieron una pauta cuantitativa, sin embargo, existe estudios de carácter cualitativo como el de los autores peruanos Carrión et al., (2022) en su artículo: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú”, el cual tuvo como objetivo determinar las principales dimensiones de ambas variables, así como revisar los orígenes de las mismas. Para efectuar la investigación, se utilizó una revisión literaria en diferentes bases de datos como SCOPUS, EBSCO y O’Wiley considerando una antigüedad de 5 años. En conclusión, el estudio demostró que existe mientras mejor sea el clima organizacional, entonces la satisfacción mejorará mediamente.

Por su parte, a nivel internacional, también podemos encontrar diversos antecedentes que sustentan que existe una relación significativa y positiva entre ambas variables de estudios, entre ellos se tiene a los autores Del Ángel et al., (2020) en su artículo: “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud”, el cual tuvo como objetivo explicar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de colaboradores de un hospital de Veracruz. Para efectuar la investigación, se utilizó como instrumento a una encuesta aplicada a 182 colaboradores. En conclusión, el estudio demostró que existe una relación positiva entre la variable de clima organizacional y satisfacción laboral.

Asimismo, el autor Pico (2020) en su tesis: “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Ecuador”, el cual tuvo como objetivo determinar el impacto del clima organización en la variable de satisfacción laboral. Para efectuar la investigación, se utilizó un instrumento de encuesta aplicada a un total de 66 colaboradores de una institución de salud en Guayaquil. En conclusión, el estudio demostró que existe una incidencia del 79.25% del clima organizacional sobre la satisfacción laboral proponiendo la mejora del mismo para mejorar la motivación del colaborador.

En el país vecino, el autor Araya (2019) en su artículo: “Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile”, el cual tuvo como objetivo determinar el impacto del clima organización en la variable de satisfacción laboral de los funcionarios de dos centros de salud de Chile. Para efectuar la investigación, se utilizó un instrumento de encuesta aplicada a un total de 136 funcionarios de dos centros de salud de Chile. En conclusión, el estudio demostró que los colaboradores de dos centros de salud perciben que a mejor clima organizacional existe una mejor satisfacción laboral.

Con respecto a las variables que estudiarán, se comenzarán definiéndose, posteriormente se presentarán teorías relacionadas y finalmente se detallarán las

dimensiones que pueden caracterizarlas y facilitar su estudio.

La variable de clima organizacional refiere a cada una de las cualidades con las que cuenta una empresa, institución y organización en general que permiten generar un ambiente positivo o negativo para la conducta de los colaboradores, estas cualidades pueden ser cotidianas o momentáneas (Forehand y Gilmer, 1964).

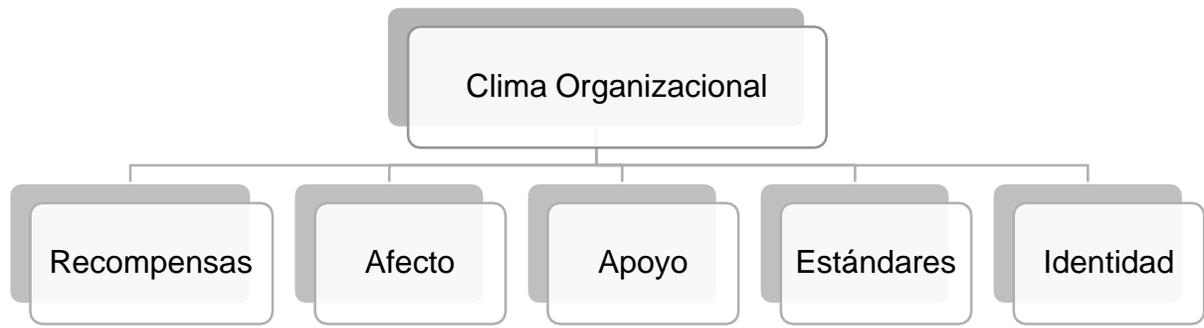
Además, el clima organizacional se puede conceptualizar como las diversas formas de ver o interpretar un entorno dado desde la perspectiva de un colaborador, cabe resaltar, que esto se encuentra estrechamente relacionado con factores externos al individuo, (Schneider, 1975).

Con respecto a la misma variable, se tiene una teoría muy conocida propuesta por Lewin et al., donde se evidencian tres tipos de clima laboral en base al tipo de líder que tiene la institución: Clima laboral democrático, en el cual se promueve la participación equitativa y se toman en cuenta de manera igualitaria las opiniones de los colaboradores; Clima laboral autocrático, en el cual el líder se enfoca en prevalecer su opinión e importancia; y por último se tiene al Clima laboral Laissez - Faire, en el cual se brinda demasiada importancia a los trabajadores y la importancia que se otorga el líder es mínima, (Lewin et al., 1939).

Asimismo, Pedraza (2020) establece una nueva teoría actualizada a la realidad post – pandemia y aplicada a diversos centros de salud, esta es una adaptación de la teoría propuesta por Pérez y Medra en 2010, donde afirman que el clima organizacional se debe dimensionar de la siguiente manera: Recompensas, que identifica a los estímulos que posee la institución como recompensa de un buen desempeño laboral; Afecto, refiere al tipo de ambiente y compañeros que se tiene en la institución; Apoyo, refiere a sí el personal cuenta o no con el apoyo respectivo para realizar su trabajo o absolver dudas; Estándares, refiere a cada uno de los niveles de desempeño exigido por la empresa para poder ascender; Identidad, refiere al nivel de identificación de los colaboradores con la organización y sus objetivos, (Pedraza,

2020).

Figura 1: Teoría de Clima Organizacional de Pedraza.



Elaboración: Propia

La variable de satisfacción laboral se puede definir como el estado sentimental y emocional del personal con respecto a la evaluación de sus actividades y el ambiente en donde se encuentren, claramente se interpreta como una percepción poco objetiva (Chiang y Ojeda, 2013).

Asimismo, la satisfacción laboral se relaciona como la apreciación y valoración emocional buena con respecto a las experiencias que tiene el colaborador en su centro de labores (Acosta y Venegas, 2010).

La teoría de satisfacción laboral propuesta por Warr et al., indica que existen dos dimensiones para la satisfacción laboral en una compañía o institución, en primer lugar, se tiene la satisfacción intrínseca, que hace referencia a aquellos elementos que hacen que el colaborador se encuentra altamente motivado para realizar su labor con mayor productividad; un claro ejemplo de ello puede ser el reconocimiento por su trabajo los niveles de ascenso y las recompensas que obtiene por realizar de manera apropiada su trabajo (Warr et al., 1979).

Por otro lado, la segunda dimensión refiere a la satisfacción laboral extrínseca, de manera que se puede acotar a aquellos elementos o factores que son externos al trabajo de los colaboradores, un claro ejemplo de ello son los equipos con los que trabaja el colaborador o aspectos como el entorno del mismo o las personas que tiene su cargo (Warr et al., 1979).

Figura 2: Satisfacción Laboral



Elaboración: Propia

Teoría de la jerarquía de necesidades

Otra teoría que hace referencia al logro de la satisfacción laboral como punto clave en la experiencia de un colaborador, se basa en la satisfacción de necesidades del mismo; éstas tienen jerarquías que, al cumplirse, se puede afirmar tal como menciona Maslow (1943) que se tiene una plena satisfacción laboral del colaborador en su entorno:

1. Necesidades Fisiológicas: Son aquellas que se encuentran relacionadas a la supervivencia, tales como alimentarse.
2. Necesidades de Seguridad: Se refieren a aquellas que buscan una estabilidad o seguridad en diversos ámbitos de su vida: laboral, salud,

educación, entre otros.

3. Necesidades sociales: Refiere al requerimiento de ser aceptado en un entorno social, así como, el nivel de interacción que se busca con personas en su entorno.
4. Necesidades de estima: Son aquellas necesidades que le demuestran al individuo que es alguien importante que tiene logros y que ha desarrollado una reputación de buen nivel.
5. Necesidades de autorrealización: Son aquellas necesidades que hacen referencia a que el individuo es alguien que ha desarrollado su potencial y que ha alcanzado lo propuesto.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio es de tipo básico, ya que, se estudian las variables en su contexto natural para poder definir las variables de estudio aplicadas a los trabajadores de puestos de salud pública de Jicamarca, (Sánchez et al., 2018).

Asimismo, la investigación tendrá un enfoque a nivel cuantitativo debido a que se emplearán métodos estadísticos para validar las afirmaciones planteadas, (Cortez et al., 2017).

3.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo con el diseño de investigación, se tiene un diseño no experimental pues no se alterará ninguna de las variables en estudio, además, el tipo de diseño no experimental seleccionado es el transeccional o también conocido como transversal, pues, los datos se recopilan en un momento determinado. Además, la investigación será de nivel correlacional, ya que las variables en cuestión serán estudiadas para conocer el tipo y grado de correlación observado entre ambas, (Hernández et al., 2014,).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Clima organizacional

Definición Conceptual

La variable de clima organizacional cuenta con diversas definiciones, entre ellas, se tiene la que indica que esta variable involucra a cada uno de los aspectos que forman parte de un marco social o del contexto en el que se encuentra el colaborador, estos pueden ser referidos al contexto empresarial como aquellas políticas, prácticas y/o procedimientos que deben ser seguidos para poder desempeñar una labor, hacer un reclamo u otras actividades (Rousseau, 1988).

Asimismo, el clima organizacional refiere a diversos elementos que son parte del día a día de un colaborador en una compañía pueden influir en la forma como ellos se sientan con respecto a la compañía, entre los principales elementos que definen los autores tenemos a la estructura de la corporación, la dificultad de las tareas y la conducta que tienen en su mayoría los individuos que trabajan en dicha compañía (Caligiore y Díaz, 2003).

Definición Operacional

La variable de clima organizacional se mide a partir de las categorías mencionadas en el estudio de Pedraza (2020), estas son: Recompensas, apoyo, afecto, identidad y estándares; dichas dimensiones se presentan en el cuestionario con un total de 22 ítems que se miden con la escala Likert, para luego ser procesados con el programa estadístico SPSS 26.

Variable 2: Satisfacción laboral

La variable de satisfacción laboral ha sido definida como el nivel de agrado, bienestar o sentimiento de placer que tiene un colaborador al realizar o experimentar un trabajo dado, considerando la percepción del mismo (Locke, 1976).

Por otro lado, el gurú de la administración, Michael Porter, señala que esta variable se conceptualiza como la expectativa de lo que considera el trabajador que debería recibir o experimentar en su centro de labores menos lo que en realidad experimenta en su día a día, (Porter, 1962).

Asimismo, la satisfacción laboral se conceptualiza como la motivación y actitud positiva con la que cuentan los colaboradores dentro de una organización como resultados de los factores internos de la empresa (Castells, 2000, p.19).

Definición Operacional

La variable de satisfacción se mide a partir de las dimensiones mencionadas en el estudio de Warr et al., (1989), estas son: Satisfacción intrínseca y extrínseca, dichas

dimensiones se presentan en el cuestionario con un total de 12 ítems que se miden con la escala Likert, para luego ser procesados con el programa estadístico SPSS 26.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población

Según Arias (2006) define a la población como: “Un conjunto de elementos sean finitos o infinitos con cualidades en comunes para realizar las conclusiones” (p.81), en ese sentido, el estudio tomará en cuenta a todos los colaboradores de los puestos y centros de salud que deben pertenecer a la red integrada de salud de Jicamarca – Lima, que son en un total de 8 establecimientos, de los cuales 5 son puestos de salud y 3 son centros de salud, considerando dicha cifra como población. Aproximadamente el total de la población es de 200.

- **Criterios de inclusión:** Colaboradores pertenecientes a los 8 centros y puestos de salud de Jicamarca, que cuenten con más de dos años de experiencia en los mismos.
- **Criterios de exclusión:** Colaboradores no pertenecientes a los 8 centros y puestos de salud de Jicamarca, y que no cuentan con más de 2 años de experiencia laboral.

3.3.2. Muestra

La muestra es la representación de una población, considerando un pequeño grupo dado que cuenta con características similares (Hernández et al., 2014, p.175), para este caso, se han considerado un total de 4 establecimientos que brindan atención en salud a los ciudadanos, de los cuales 2 son puestos de salud y 2 corresponden a centros de salud que corresponden a un total de 200 encuestados.

3.3.3. Muestreo

El muestreo a utilizar será de tipo no probabilístico, pues, existen pocos colaboradores en dicha red integrada de salud Jicamarca, ante ello, para fines

investigativos se empleó un muestreo por conveniencia (Johnson, 2014).

3.3.4. Unidad de análisis

La unidad que representa a cada individuo de la muestra refiere a un trabajador de un centro o puesto de salud de la red de salud integrada Jicamarca.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

El estudio hará uso de la técnica de encuesta aplicada a la muestra mencionada en anteriores líneas, para poder determinar el nivel de relación entre la variable “x” y la variable “y” correspondiente a clima organizacional y satisfacción laboral en los puestos y centros de salud estudiados.

3.4.2. Instrumentos

El instrumento que se pondrá en práctica en la investigación, será un cuestionario con dos secciones la primera en la que se abordan los ítems de la variable de clima organizacional y la segunda corresponde a la satisfacción laboral.

En resumen, el cuestionario se compone de 34 ítems, de los cuales 22 corresponden a la variable independiente y 12 a la variable dependiente.

Para medir el cuestionario, se tomará en cuenta una escala tipo Likert de 5 puntos, desde 1 que representa el estar completamente en desacuerdo y 5 que refiere a estar completamente de acuerdo.

El cuestionario se muestra en la sección de anexos.

3.4.3. Validez

El instrumento ha sido validado por diversos autores, pero, su uso ha sido registrado para evaluar la relación de las variables estudiadas específicamente en el contexto de organizaciones públicas, tales como escuelas, universidades, hospitales, centros de salud, empresas de transporte, entre otros.

Para ello mencionaremos a los autores que han validado dicha encuesta:

Tabla 1

Validez de Expertos

Expertos	Especialidad
-Wilmer Fermín Castillo Marquez.	Administración
-Raquel Silva Juarez.	Administración
-Exilda Elena Peña Alvarado	Administración

Elaboración: Propia

3.4.4. Confiabilidad

Por otro lado, para poder aplicar la encuesta se debe considerar un nivel de confiabilidad aceptable del cuestionario ante ello, se presentan los resultados del estadístico de alfa de Cronbach para las secciones del mismo:

Tabla 2

Confiabilidad del coeficiente de alfa de Cronbach

Sección del instrumento	Alfa de Cronbach
Sección de clima organizacional	a= 0.9650
Sección de satisfacción laboral	a= 0.9544

Elaboración: Propia

3.5. Procedimientos

Para poder realizar el estudio, se realizaron los siguientes pasos:

1. En primer lugar, se contactó a los colaboradores de los 2 centros y 2 puestos de salud que son parte de la red integrada de salud Jicamarca.
2. En segundo lugar, se aplicó una encuesta piloto para poder evidenciar los niveles de confiabilidad del instrumento a partir del coeficiente de alfa de Cronbach.
3. En tercer lugar, se aplicó la encuesta al total de individuos pertenecientes a la muestra del estudio, es decir, al total de colaboradores de los 2 centros y 2 puestos de atención en salud mencionados.
4. En cuarto lugar, se procederá a tabular la información para su análisis en la siguiente sección.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis se utiliza el programa estadístico denominado SPSS con la versión 26 para poder calcular los estadísticos a nivel descriptivo e inferencial, asimismo, se utilizará el programa de Excel para poder tabular las encuestas y ordenar los resultados.

Asimismo, el estudio presentará una etapa de resultados descriptivos a través de tablas de frecuencias absolutas y relativas para cada dimensión de las variables estudiadas, posteriormente, se expondrán los estadísticos que demuestran el análisis inferencial incluyendo a la prueba de normalidad de Shapiro Wilk, asimismo, se emplea el análisis factorial y finalmente se presentan las correlaciones a través del estadístico de Rho de Spearman y la prueba de T-student para validar la significancia de los datos.

3.7. Aspectos éticos

El estudio actual se apega a conductas responsables y éticas para garantizar

los principios de la Universidad Cesar Vallejo, además, la investigación empleará las normas APA en su séptima edición para poder hacer citas y referencias a lo largo del documento. Así también, la investigación es de tipo anónima, quiere decir que los datos de los encuestados se mantendrán en el anonimato y con una alta confidencialidad durante y después del estudio.

IV. RESULTADOS

Tras aplicar el instrumento de investigación denominado como cuestionario, se tabularon dichos resultados en el programa de Excel para después procesarlos mediante el software de SPSS versión 28. En primer lugar, se realizó la prueba de normalidad mediante el test de Shapiro Wilk, se empleó dicha prueba pues se tiene un tamaño de muestra menor a 50. Posteriormente, se realizará la prueba de correlación mediante el test de Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables.

En ese sentido, se obtuvieron los siguientes resultados, a su vez se presentan el anexo:

Análisis factorial

Tabla 3

Cargas factoriales

Constructo	Ítem	Carga	Promedio de cargas
Dimensión 1: Recompensas	1	0.904	0.9105
	2	0.86	
	3	0.989	
	4	0.889	
Dimensión 2: Afecto	5	0.974	0.896
	6	0.96	
	7	0.882	
	8	0.986	
	9	0.796	
	10	0.778	
Dimensión 3: Apoyo	11	0.984	0.8208
	12	0.66	
	13	0.986	
	14	0.686	
	15	0.788	
Dimensión 4: Estándares	16	0.796	0.85266667
	17	0.778	
	18	0.984	
Dimensión 5: Identidad	19	0.796	0.8408
	20	0.778	
	21	0.984	
	22	0.66	

	23	0.986	
Dimensión 1: Satisfacción extrínseca	1	0.796	0.81114286
	2	0.778	
	3	0.984	
	4	0.66	
	5	0.986	
	6	0.686	
	7	0.788	
Dimensión 2: Satisfacción intrínseca	8	0.796	0.8408
	9	0.778	
	10	0.984	
	11	0.66	
	12	0.986	

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados del análisis factorial indicando que las cargas son mayores a 50%, presentándose como relevantes cada uno de los ítems estudiados.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)

Tabla 4

Kaiser – Meyer – Olkin

Variables	KMO
Dimensión 1: Recompensas	0.895
Dimensión 2: Afecto	0.926
Dimensión 3: Apoyo	0.8
Dimensión 4: Estándares	0.976
Dimensión 5: Identidad	0.935
Dimensión 1: Satisfacción extrínseca	0.873
Dimensión 2: Satisfacción intrínseca	0.883

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados del test de KMO indicando que las cargas son mayores a 50%, presentándose como relevantes cada uno de los ítems estudiados.

Objetivos específicos: Determinar el nivel de correlación de cada una de las dimensiones de clima laboral con la variable de satisfacción laboral.

Tabla 5

Coefficientes de correlación con la variable satisfacción

Variables	Coefficiente de correlación	Prueba T	Sig.
Dimensión 1: Recompensas	0.637	2.3	0.0000
Dimensión 2: Afecto	0.788	2.64	0.0000
Dimensión 3: Apoyo	0.867	2.98	0.0000
Dimensión 4: Estándares	0.844	3.32	0.0000
Dimensión 5: Identidad	0.982	3.66	0.0000

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados del test de Rho de Spearman se verifican que cada variable del clima organizacional influye de manera positiva en el nivel de motivación, específicamente, se tiene que la dimensión de recompensas se correlaciona con un $r = 0.637$, la dimensión de afecto con un $r = 0.788$, la dimensión de apoyo con un $r = 0.867$, la dimensión de estándares con un $r = 0.844$, finalmente, la dimensión de identidad con un $r = 0.982$; con respecto a la variable de satisfacción. Al revisar, los valores de significancia estos son menores a 5%, lo que indica que las correlaciones son significativas, y que se cumplen los objetivos de la investigación y se validan las hipótesis.

Objetivo general: Determinar el nivel de correlación de la variable de clima laboral con la variable de satisfacción laboral.

Tabla 6

Coefficientes de correlación entre variables

Variables	Satisfacción Laboral	Prueba T	Sig.
Clima Laboral	0.727	2.52	0.0000

Elaboración: Propia

La variable de clima laboral posee una correlación equivalente a 0.727 con respecto a la variable de satisfacción laboral, con un t-statistic de 2.52 y un p-value de 0.000 que es menor a 5%, indicando así la significancia del resultado; en ese sentido, se afirma que la variable de clima laboral se relaciona de manera positiva y significativa con la variable de satisfacción laboral dentro de la muestra estudiada.

V. DISCUSIÓN

El estudio sobre la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral ha sido ampliamente abordado en investigaciones previas en diferentes sectores. El clima laboral se refiere a las características y cualidades que influyen en el ambiente de trabajo y en la conducta de los colaboradores. Este puede generar un entorno positivo o negativo, impactando directamente en la percepción y satisfacción de los empleados. Estudios anteriores han demostrado que existe una correlación positiva, alta y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral (Felipe et al., 2018; Navarro, 2020).

En la presente investigación, también se encontraron correlaciones positivas entre ambas variables, basándose en un enfoque cuantitativo, se utilizó una encuesta aplicada a un grupo de colaboradores de un puesto y centro de salud. Los resultados revelaron una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, respaldando la idea de que un clima laboral favorable puede influir positivamente en la satisfacción de los empleados.

Es importante destacar que el clima laboral puede ser determinado por diferentes factores. Según teorías propuestas por autores como Lewin et al. (1939) y Pedraza (2020), se identifican diferentes tipos de clima laboral en función del estilo de liderazgo y las dimensiones organizacionales. El clima laboral democrático fomenta la participación equitativa y la consideración de las opiniones de los colaboradores, mientras que el clima laboral autocrático se centra en la prevalencia de la opinión del líder. Por otro lado, el clima laboral laissez-faire brinda importancia mínima al líder y otorga mayor autonomía a los trabajadores. Además, Pedraza (2020) añade dimensiones como recompensas, afecto, apoyo, estándares e identidad para comprender y medir el clima laboral, en el presente estudio al igual que Pedraza (2020) se encontraron correlaciones positivas entre cada dimensión del clima laboral y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro y puesto de salud.

La satisfacción laboral, por su parte, se relaciona con la evaluación emocional

y sentimental que los empleados tienen respecto a sus actividades y el entorno laboral. Estudios anteriores han indicado que existe una correlación positiva entre la satisfacción laboral y diversos factores, como el reconocimiento por el trabajo, los niveles de ascenso y las recompensas por el desempeño (Warr et al., 1979), lo cual, se asemeja a los resultados de nuestro trabajo pues las dimensiones de reconocimiento y recompensas cuenta con una correlación positiva muy buena hacia la satisfacción laboral.

Asimismo, se ha destacado la importancia de considerar tanto los aspectos intrínsecos como extrínsecos del trabajo, como el ambiente, los compañeros y las condiciones laborales en general (Acosta y Venegas, 2010; Chiang y Ojeda, 2013). Lo respaldado por dichos autores también se refleja en el estudio actual, donde las dimensiones de apoyo, identidad, y afecto se correlacionan de manera positiva y significativa con la variable de satisfacción laboral.

Estos hallazgos respaldan la idea de que un clima laboral favorable, caracterizado por un liderazgo participativo, recompensas, apoyo, buen ambiente y condiciones laborales adecuadas, puede influir positivamente en la satisfacción de los empleados de un puesto y centro de salud.

Por otro lado, la metodología presentada en el estudio con varias fortalezas destacables, tales como:

- Diseño de investigación claro: El estudio utiliza un diseño no experimental de tipo transeccional o transversal, lo que permite recopilar datos en un momento determinado y establecer correlaciones entre las variables de interés.
- Operacionalización de variables: Las variables de clima organizacional y satisfacción laboral están bien definidas conceptualmente y se han operacionalizado utilizando dimensiones específicas y escalas Likert para medirlas. Esto proporciona una base sólida para recopilar y analizar datos.
- Tamaño de muestra adecuado: Aunque el muestreo es no probabilístico y por conveniencia, se ha considerado un tamaño de muestra razonable que

representa a los colaboradores de los puestos y centros de salud estudiados. Esto puede ofrecer resultados significativos y representativos dentro de las limitaciones del muestreo.

- Técnicas e instrumentos de recolección de datos: El uso de encuestas como técnica de recolección de datos es apropiado para recopilar información sobre las percepciones de los trabajadores sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, se han utilizado instrumentos validados previamente, lo que aumenta la confiabilidad de los resultados.
- Análisis estadístico: El estudio utiliza el software SPSS para realizar análisis descriptivos e inferenciales, incluyendo pruebas de normalidad, análisis factorial, correlaciones y pruebas de significancia. Esto permite un análisis riguroso de los datos recopilados.

Sin embargo, también hay algunas debilidades que se pueden señalar en la metodología:

- Muestreo no probabilístico: El uso de un muestreo por conveniencia puede introducir sesgos en la selección de los participantes y limitar la generalización de los resultados a la población objetivo.
- Limitaciones de la encuesta: El uso exclusivo de una encuesta para recopilar datos puede limitar la profundidad de la información obtenida. Sería valioso complementar la encuesta con otras técnicas de recolección de datos, como entrevistas o grupos focales, para obtener una comprensión más completa de las experiencias y percepciones de los trabajadores.

En general, la metodología presenta una estructura sólida y utiliza técnicas adecuadas para abordar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los puestos y centros de salud. Sin embargo, se pueden realizar mejoras considerando las debilidades mencionadas, como el uso de un muestreo probabilístico para aumentar la representatividad de la muestra y la inclusión de evidencia de validez específica para el instrumento utilizado en el contexto de los puestos y centros de salud estudiados.

Por su parte, la presente investigación reviste una gran relevancia en el contexto científico y social en el que se desarrolla. En primer lugar, se centra en el estudio del clima organizacional y la satisfacción laboral en los puestos de salud pública de Jicamarca, lo cual es de suma importancia debido a la importancia crucial que estos trabajadores desempeñan en la atención y el cuidado de la salud de la comunidad.

La comprensión del clima organizacional y la satisfacción laboral en este contexto específico resulta fundamental, ya que estos factores pueden tener un impacto directo en la calidad de los servicios de salud brindados. Un ambiente de trabajo favorable, donde los trabajadores se sientan valorados, motivados y satisfechos, puede contribuir a un mejor desempeño laboral, mayor compromiso con la organización y, en última instancia, una mejor atención a los pacientes.

Además, este estudio aporta al conocimiento existente al enfocarse en el ámbito de la salud pública y específicamente en los puestos de salud de Jicamarca. Si bien existen investigaciones previas sobre clima organizacional y satisfacción laboral en diversos contextos, es importante considerar las particularidades y desafíos propios de los trabajadores de la salud en un entorno público y comunitario. Esto permite obtener información relevante y contextualizada que puede servir como base para la implementación de estrategias de mejora en la gestión de recursos humanos y en la calidad de los servicios de salud en dicha área.

Asimismo, este estudio contribuye a la literatura científica al utilizar una metodología sólida, incluyendo un diseño de investigación adecuado, una operacionalización clara de las variables y el empleo de técnicas de análisis estadístico. Al hacerlo, se establece un marco riguroso para la investigación y se fortalece la validez y la confiabilidad de los resultados obtenidos. Esto permite establecer comparaciones y contrastes con otros estudios previos y brinda una base sólida para la generación de nuevo conocimiento en el campo de la psicología organizacional y la gestión de recursos humanos en el sector de la salud pública.

En síntesis, la relevancia de esta investigación radica en su enfoque en el clima

organizacional y la satisfacción laboral en los puestos de salud pública de Jicamarca, lo cual tiene implicaciones directas en la calidad de los servicios de salud brindados. Además, su aporte se encuentra en la generación de conocimiento contextualizado en un área específica y en la utilización de una metodología rigurosa. Esto contribuye tanto al avance científico en el campo de la psicología organizacional como a la mejora de la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud pública.

VI. CONCLUSIONES

En base a los resultados obtenidos, se puede afirmar de manera concluyente que:

- 1) El clima laboral ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral. Las diferentes dimensiones del clima laboral evaluadas en este estudio (recompensas al colaborador, afecto al colaborador, apoyo al colaborador, estándares y promoción laboral, e identidad con la empresa) han demostrado estar estrechamente relacionadas con la satisfacción laboral ($r = 0.727$). Estos hallazgos destacan la importancia de fomentar un clima laboral positivo y favorable para promover niveles más altos de satisfacción y bienestar en los trabajadores.
- 2) La dimensión de clima laboral denominada "recompensas al colaborador" presenta una correlación positiva significativa ($r = 0.637$) con respecto a la satisfacción laboral. Esto indica que a medida que aumentan las percepciones de recompensas y reconocimiento en el entorno laboral, la satisfacción laboral tiende a incrementarse.
- 3) Los resultados revelan una fuerte correlación positiva ($r = 0.788$) entre la dimensión de clima laboral denominada "afecto al colaborador" y la satisfacción laboral. Estos hallazgos sugieren que un ambiente laboral en el que los empleados experimenten emociones positivas, sean valorados y se sientan respaldados emocionalmente, está asociado a niveles más altos de satisfacción en el trabajo.
- 4) La dimensión de clima laboral "apoyo al colaborador" muestra una correlación significativa y positiva ($r = 0.867$) con respecto a la satisfacción laboral. Estos resultados indican que la percepción de contar con un apoyo adecuado por parte de los superiores y compañeros de trabajo se relaciona estrechamente con niveles más altos de satisfacción en el ámbito laboral.
- 5) Los datos revelan una correlación positiva significativa ($r = 0.844$) entre la dimensión de clima laboral denominada "estándares y promoción laboral" y la satisfacción laboral. Esto sugiere que la existencia de estándares claros,

oportunidades de desarrollo profesional y promoción en el trabajo están asociados con una mayor satisfacción en el entorno laboral.

- 6) Los resultados muestran una correlación altamente positiva y significativa ($r = 0.982$) entre la dimensión de clima laboral denominada "identidad con la empresa" y la satisfacción laboral. Esto implica que la identificación y el compromiso con los valores, misión y cultura organizacional de la empresa influyen de manera significativa en el grado de satisfacción experimentado por los empleados.

VII. RECOMENDACIONES

- a. Ampliar la fundamentación teórica: Para enriquecer aún más la investigación, se recomienda incluir una revisión más exhaustiva de la literatura existente sobre clima laboral y satisfacción laboral. Esto ayudará a respaldar y contextualizar aún más los resultados obtenidos, así como identificar posibles lagunas en el conocimiento que podrían ser abordadas en investigaciones futuras.
- b. Considerar otras variables: Aunque este estudio se centró en la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, sería interesante considerar la inclusión de otras variables relevantes, como el compromiso organizacional, el bienestar psicológico o el desempeño laboral. Esto permitiría obtener una visión más completa de los factores que influyen en la experiencia de los empleados en su trabajo.
- c. Realizar un seguimiento longitudinal: Dado que este estudio se basó en un diseño transversal que recopiló datos en un momento específico, sería valioso realizar un seguimiento longitudinal de los participantes en futuras investigaciones. Esto permitiría examinar cómo cambian las percepciones del clima laboral y la satisfacción laboral a lo largo del tiempo, así como identificar posibles causas y efectos.
- d. Implementar intervenciones basadas en los resultados: Los hallazgos de este estudio proporcionan información importante para las organizaciones interesadas en mejorar el clima laboral y la satisfacción de sus empleados. Se recomienda que las organizaciones utilicen estos resultados como base para implementar intervenciones y políticas que promuevan un ambiente laboral positivo, fomentando recompensas justas, apoyo emocional, desarrollo profesional y una cultura organizacional sólida.
- e. Replicar el estudio en diferentes contextos: Si bien este estudio se centró en trabajadores de puestos de salud pública en Jicamarca, sería beneficioso replicar la investigación en otros contextos laborales y con diferentes muestras. Esto permitiría examinar la generalización de los resultados y su

aplicabilidad en diferentes industrias y entornos laborales, brindando una perspectiva más amplia sobre la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

REFERENCIAS

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de Investigación en Psicología*, 13(1), 163-172. <https://doi.org/10.15381/rinvp.v13i1.3744>
- Araya, M., (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica Risaralda* 25 (2), 84-89
- Bruggemann, A., Groskurth, P., & Ulrich, E. (1975). Job satisfaction. Bern, Switzerland.
- Cabrera A. y Bustos V. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana*. (Tesis de Pregrado). Universidad ESAN. Recuperado de: <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Caligiore, I. y Díaz, J. (2003). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: un estudio de caso. *Revista venezolana de gerencia*. 8(24), 664-658.
- Carrión, B., Loli, R., y Espinoza, T. (2022). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en instituciones de salud del Perú. *Tecno Humanismo*, 2 (3), 182-192.
- Castells M. (2000), El Cambio Social en la Sociedad red en la Era de la información: *Economía, Sociedad y Cultura Siglo XXI*. Editores México.
- Chiang M., Salazar C., y Núñez A. (2007). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1*. (Tesis de Grado). Universidad del Bío-Bío, Concepción. Chile. Facultad de Ciencias Empresariales. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf>
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P., & Núñez, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (instituciones públicas). Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Universum (Talca)*, 23(2), 66-85. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>

- Chiang, M., & Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58(2), 39-60. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39525785003>
- Del Ángel E.M., Fernández C.A., Santes M.C., Fernández H. y Zepeta D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. Delegación Coyoacán, México, Ciudad de México. *Revista enfermería Universitaria* 17(3).
Extraído de: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000300273
- Del Ángel, A., Fernandez, C., Sánchez., M., Hernández, H., y Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*. <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.3.789>
- ESAN (2016). *El desafío de manejar los recursos humanos en el sector salud*. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-desafio-de-manejar-los-recursos-humanos-en-el-sector-salud>
- Evan, W.M. (1976). *Organization Theory Structures, Systems and Environments*. Nueva York: Wiley.
- Felipe, G., Aguilar, P., Becerra, A., Lara, M., Jesús, G., y Zavaleta, H. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIÉENDO*, 21(3), 369-374. <http://dx.doi.org/10.17268/sciendo.2017.041>
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964), "Environmental Variations in Studies of Organizational Climate". *Psychological Bulletin*, 6, 361-382.
- Griffin, R.W. Y Bateman, T. S. (1986), "Job Satisfaction and Organizational Commitment", en Cooper, C.L. Y Robertson, I. (Eds), *International Review Industrial and Organization Psychology* , Nueva York, John Wiley & Sons
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill.
- Juárez S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. Instituto Mexicano del

Seguro Social Distrito Federal, México. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3). Extraído de: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>

Lewin, K., Lippitt, R. y White, R. (1939), "Patterns of Aggressive Behavior in Experimental Created 'Social Climate'". *Journal of Social Psychology*, 10, 271-299.

Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally

Navarro, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en os trabajadores del Centro de Salud de Lluyllucucha Moyobamba,2020*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo.

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232.

Pedraza, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar*, 30(76), 9-24. doi:<https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Pico, V. *Estudio de Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción laboral de los trabajadores en una Institución de Salud de la ciudad de Guayaquil – Ecuador 2020* (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil.

Porter, L. W. (1962), "Job Attitudes in Management: I. Perceived Deficiencies in need Fullillment as a Funtion of Job Level". *Journal of Applied Psychology*, 46, 375-384

Purohit, B., & Verma, R. K. (2013). A study of human resource development climate in government health Centres in India. *Journal of Health Management*, 15(3), 431

-

Saurav, G. y Parikshit, J. (2017). Organizational Climate and Job Satisfaction among Academic Staff in Private Universities of Western Uttar Pradesh, Delhi & NCR – An Empirical Analysis. *International Journal of Trend in Research and Development*.

- Quezada M.A. (2018). *Clima Organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del Hospital Civil Santa Teresita del cantón Santa Rosa de la Provincia de El Oro*. (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador. Extraído de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11869>
- Ramírez E. y De la Cruz L. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de Essalud, Lima 2017. *Revista de investigación científica ágora Lima*, 8(2), 47-52. Extraído de: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183/0>
- Rousseau, D. (1988). The Construction of Climate in Organizational Research. En C. Cooper & I. Robertson. *International Review of Industrial and Organization Psychology*, 139-158. Inglaterra: John Wiley & Sons.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. (1ª ed.). Universidad Ricardo Palma, Lima – Perú.
- Schneider, B. (1975), "Organizational Climates: An Essay". *Personnel Psychology*, 28, 447-479.
- Vidaurre A. (2022). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Enfermeros de UCI en Pandemia por Covid19 en un Hospital Lima 2021*. (Tesis de Pregrado). Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87307?show=full>
- Warr, P., Cook, J., & Wall, T. (1979). Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being. *Journal of Occupational Psychology*, 52(2), 129-148. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1979.tb00448.x>
- Yovera L. (2022). *Relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno del servicio de terapia física y rehabilitación de la Institución de Rehabilitación Integral y Educación Especial "Milagroso Niño Jesús", febrero a*

marzo 2021. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
Facultad de Medicina. Recuperado de:
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17815/Yovera
_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/17815/Yovera_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

Tabla 7

Matriz de operacionalización de la variable “Clima Organizacional”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<i>Clima Organizacional</i>	La variable de clima organizacional cuenta con diversas definiciones, entre ellas, se tiene la que indica que esta variable involucra a cada uno de los aspectos que forman parte de un marco social o del contexto en el que se encuentra el colaborador, estos pueden ser referidos al contexto empresarial como aquellas políticas, prácticas y/o procedimientos que deben ser seguidos para poder desempeñar una labor, hacer un reclamo u otras	La variable de clima organizacional se presentará en un cuestionario que se aplicará a un total de 8 centros y puestos de atención en salud en Jicamarca. Asimismo, se han considerado 5 dimensiones señaladas por Pedraza (2020). La encuesta, específicamente, la sección de clima organizacional cuenta con un total de 22 ítems	Recompensas	Nivel de recompensas. Número de recompensas. Personas recompensadas.	Escala ordinal tipo Likert de 5 puntos, donde: 1= Completamente en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo 5= Completamente de acuerdo.
			Afecto	Ambiente de la organización. Amigabilidad de los colaboradores.	
			Apoyo	Apoyo brindado Nivel de confianza.	
			Estándares	Estándares de desempeño.	
			Identidad	Nivel de identificación.	

		evaluado con la escala			
--	--	------------------------	--	--	--

	actividades (Rousseau, 1988).	Likert. Posteriormente, se analizarán los datos en el paquete estadístico de SPSS 26, y se validarán considerando los antecedentes y bases teóricas.		Conocimiento de los objetivos. Conocimiento de misión y visión.	
--	-------------------------------	--	--	--	--

Elaboración: Propia

Tabla 8

Matriz de operacionalización de la variable “Satisfacción laboral”

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<i>Satisfacción laboral</i>	La variable de satisfacción laboral ha sido definida como el nivel de agrado, bienestar o sentimiento de placer que tiene un colaborador al realizar o experimentar un trabajo dado, considerando la percepción del mismo (Locke, 1976).	La variable de satisfacción laboral se presentará en un cuestionario que se aplicará a un total de 8 centros y puestos de atención en salud en Jicamarca. Asimismo, se han considerado 2 dimensiones señaladas por Warr et al., (1979) La encuesta, específicamente,	Satisfacción Extrínseca	Satisfacción con compañeros, superiores, horarios y estabilidad.	Escala tipo Likert de 5 puntos, donde: 1= Completamente en desacuerdo 2= Algo en desacuerdo 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4= Algo de acuerdo 5= Completamente de acuerdo.
			Satisfacción Intrínseca	Satisfacción con su cargo, propuestas para su área, sus competencias, libertad en su empleo.	

		<p>la sección de clima organizacional cuenta con un total de 12 ítems evaluado con la escala Likert. Posteriormente, se analizarán los datos en el paquete estadístico de SPSS 26, y se validarán considerando los antecedentes y bases teóricas.</p>			
--	--	---	--	--	--

Cuestionario para la variable Clima organizacional

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Recompensas					
El centro o puesto de salud cuenta con un sistema o estructura para recompensas y promoción.					
Los estímulos y recompensas ofrecidas son mayores a las críticas y llamadas de atención.					
Los colaboradores poseen recompensas en base a su trabajo.					
Existe una gran cantidad de recompensas en el puesto o centro de salud.					
Dimensión 2: Afecto					
Las recompensas y reconocimientos por desempeñar un buen trabajo son en gran cantidad.					
El ambiente es acogedor y agradable.					
El ambiente es fácil y relajado.					
Los colaboradores son amistosos.					
Los colaboradores son empáticos.					
Los jefes son amistosos y fáciles de llegar.					
Dimensión 3: Apoyo					
Los jefes brindan apoyo al cometer errores.					
Los jefes conocen las aspiraciones y propósitos de los colaboradores.					
Existe confianza entre los colaboradores.					
Los jefes conocen las necesidades de los colaboradores.					
Los jefes y compañeros brindan apoyo cuando se afrontan situaciones difíciles.					
Dimensión :4 Estándares					
Los estándares de desempeños son altos.					
Los jefes promueven la mejora continua.					
Los jefes promueven la presión.					
Dimensión 5: Identidad					
Me siento orgulloso de ser parte de la institución.					
Me siento parte de la institución.					

Existe lealtad en el equipo.					
La institución toma en cuenta mis objetivos personales.					

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario para la variable Satisfacción laboral

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

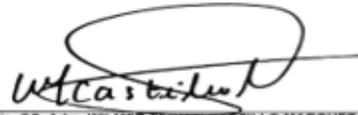
Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Enunciado	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Satisfacción Extrínseca	5	4	3	2	1
Tus compañeros.					
Tus jefes.					
La jerarquía entre jefes y plana laboral					
La cultura de la institución					
El horario de trabajo.					
La estabilidad laboral					
Las modalidades de trabajo					
Dimensión : 2 Satisfacción Intrínseca					
Las recompensas obtenidas por un buen desempeño.					
Libertad de pensamiento.					
Oportunidades de crecer profesionalmente.					
La consideración de los jefes respecto a sus ideas.					
Su trabajo.					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag. Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Académica
Número telefónico	944629082
Firma	 <p>Lic. CC. Adm. WILMER FERRÍN CASTILLO MÁRQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846</p>
Fecha	19/11/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable de satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Mg. Wilmer Fermín Castillo Márquez
Documento de identidad	02820631
Años de experiencia en el área	22
Máximo Grado Académico	Mag Administración de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	IESTP "JUAN JOSE FARFAN CESPEDES"-SULLANA
Cargo	Jefe de Unidad Académica
Número telefónico	944629082
Firma	 <small>Lic. CC. Adm. WILMER FERMIN CASTILLO MARQUEZ REG. UNIC. DE COLEG. N° 1846</small>
Fecha	19/11/2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Raquel Silva Juárez
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	Más de 15 años
Máximo Grado Académico	Magister en gerencia empresarial
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente universitario investigador
Número telefónico	945023058
Firma	 Mg. Raquel Silva Juárez I.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899
Fecha	22/11 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable de satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Raquel Silva Juárez
Documento de identidad	02846914
Años de experiencia en el área	Más de 15 años de experiencia
Máximo Grado Académico	Magister en gerencia empresarial
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente Universitario Investigador
Número telefónico	945023058
Firma	 Mg. Raquel Silva Juárez I.C. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD-01899
Fecha	22 /11 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Clima organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Exilda Elena Peña Alvarado
Documento de identidad	02649885
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente
Número telefónico	955606492
Firma	 <small> M^g. Exilda Elena Peña Alvarado LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD - 12812 </small>
Fecha	06/12 / 2022

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Satisfacción Laboral
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y las dimensiones de la variable de satisfacción laboral.
Nombres y apellidos del experto	Exilda Elena Peña Alvarado
Documento de identidad	02649885
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Maestro en Administración y Dirección de Empresas
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Frontera
Cargo	Docente
Número telefónico	955606492
Firma	 <small>Mg. Exilda Elena Peña Alvarado LIC. EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CLAD - 12812</small>
Fecha	06 /12 / 2022

RESULTADOS

Tabla 9

Dimensión 1 - Recompensas

Dimensión 1: Recompensas	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Descripción del ítem										
El centro o puesto de salud cuenta con un sistema o estructura para recompensas y promoción.	4	20%	5	25%	7	35%	3	15%	1	5%
Los estímulos y recompensas ofrecidas son mayores a las críticas y llamadas de atención.	7	35%	4	20%	4	20%	3	15%	2	10%
Los colaboradores poseen recompensas en base a su trabajo.	2	10%	7	35%	9	45%	1	5%	1	5%
Existe una gran cantidad de recompensas en el puesto o centro de salud.	4	20%	6	30%	5	25%	3	15%	2	10%

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados de la dimensión de recompensas, donde se observan que, en su mayoría, en los centros y puestos de salud no cuentan con estímulos ni recompensas.

Tabla 10

Dimensión 2 - Afecto

Descripción del ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%

Las recompensas y reconocimientos por desempeñar un buen trabajo son en gran cantidad.	7	35%	4	20%	4	20%	3	15%	2	10%
El ambiente es acogedor y agradable.	2	10%	7	35%	9	45%	1	5%	1	5%
El ambiente es fácil y relajado.	4	20%	5	25%	7	35%	3	15%	1	5%
Los colaboradores son amistosos.	3	15%	5	25%	3	15%	5	25%	4	20%
Los colaboradores son empáticos.	4	20%	5	25%	7	35%	3	15%	1	5%
Los jefes son amistosos y fáciles de llegar.	2	10%	3	15%	11	55%	3	15%	1	5%

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados de la dimensión de afecto, donde se observan que, en su mayoría, en los centros y puestos de salud, los encuestados están en desacuerdo con que los jefes y colaboradores sean acogedores y amistosos.

Tabla 11

Dimensión 3 - Apoyo

Descripción del ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Los jefes brindan apoyo al cometer errores.	4	20%	5	25%	7	35%	3	15%	1	5%
Los jefes conocen las aspiraciones y propósitos de los colaboradores.	3	15%	5	25%	3	15%	5	25%	4	20%
Existe confianza entre los colaboradores.	4	20%	5	25%	7	35%	3	15%	1	5%
Los jefes conocen las necesidades de los colaboradores.	2	10%	3	15%	11	55%	3	15%	1	5%
Los jefes y compañeros brindan apoyo cuando se	6	30%	10	50%	1	5%	2	10%	1	5%

afrontan situaciones difíciles.										
---------------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados de la dimensión de apoyo, donde se observan que, en su mayoría, en los centros y puestos de salud, los encuestados están en desacuerdo con que los jefes y compañeros brindan apoyo en situaciones difíciles.

Tabla 12

Dimensión 4 - Estándares

Descripción del ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Los estándares de desempeños son altos.	40	20%	50	25%	70	35%	30	15%	10	5%
Los jefes promueven la mejora continua.	50	25%	70	35%	30	15%	30	15%	20	10%
Los jefes promueven la presión.	60	30%	70	35%	40	20%	0	0%	30	15%

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados de la dimensión de estándares, donde se observan que, en su mayoría, en los centros y puestos de salud, los encuestados están en desacuerdo con que los jefes brinden incentivos para la mejora continua.

Tabla 13

Dimensión 5 - Identidad

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
--------------------------	---------------	--------------------------------	------------	-----------------------

Descripción del ítem	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Me siento orgulloso de ser parte de la institución.	40	20%	50	25%	70	35%	30	15%	10	5%
Me siento parte de la institución.	40	20%	50	25%	70	35%	30	15%	10	5%
Existe lealtad en el equipo.	20	10%	30	15%	110	55%	30	15%	10	5%
La institución toma en cuenta mis objetivos personales.	50	25%	70	35%	30	15%	30	15%	20	10%

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados de la dimensión de estándares, donde se observan que, en su mayoría, en los centros y puestos de salud, los encuestados están en desacuerdo con sentirse identificados con la empresa.

Tabla 14

Dimensión 1 – Motivación extrínseca

Descripción del ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	ni	%	Ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Tus compañeros.	40	20%	50	25%	70	35%	30	15%	10	5%
Tus jefes.	30	15%	50	25%	30	15%	50	25%	40	20%
La jerarquía entre jefes y plana laboral	40	20%	50	25%	70	35%	30	15%	10	5%
La cultura de la institución	20	10%	30	15%	110	55%	30	15%	10	5%
El horario de trabajo.	60	30%	100	50%	10	5%	20	10%	10	5%
La estabilidad laboral	40	20%	50	25%	70	35%	30	15%	10	5%
Las modalidades de trabajo	20	10%	30	15%	110	55%	30	15%	10	5%

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados de la dimensión de estándares, donde se observan que, en su mayoría, en los centros y puestos de salud, los encuestados están en desacuerdo con sentirse motivados de manera extrínseca.

Tabla 15

Dimensión 2 – Motivación intrínseca

Descripción del ítem	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%	ni	%
Las recompensas obtenidas por un buen desempeño.	40	20%	50	25%	70	35%	30	15%	10	5%
Libertad de pensamiento.	70	35%	40	20%	40	20%	30	15%	20	10%
Oportunidades de crecer profesionalmente.	20	10%	70	35%	90	45%	10	5%	10	5%
La consideración de los jefes respecto a sus ideas.	40	20%	60	30%	50	25%	30	15%	20	10%
Su trabajo.	20	10%	70	35%	90	45%	10	5%	10	5%

Elaboración: Propia

En la tabla anterior se presentan los resultados de la dimensión de estándares, donde se observan que, en su mayoría, en los centros y puestos de salud, los encuestados están en desacuerdo con sentirse motivados de manera intrínseca.