



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**Clima organizacional y satisfacción laboral en
los trabajadores del Centro de Salud de
Lluyllucucha Moyobamba, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Psicología

AUTORA:

Navarro Rojas Marlith (ORCID: 0000-0001-6813-0723)

ASESOR:

Mg. Espino Sedano Víctor Hugo (ORCID: 0000-0002-1454-0257)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo organizacional

LIMA - PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios y a mis padres, por enseñarme a darme tiempo e incluirme en sus vidas, también a mi familia y amigos, que siempre me alentaron a no dejarme vencer.

Agradecimiento

Todo el agradecimiento de parte mía y mi familia es para Dios, mi principal motivador y mi cable a tierra, así también para la UCV que me adoptó.

Índice

Dedicatoria	I
Agradecimiento.....	II
Índice.....	III
Índice de figuras y tabla	V
Resumen	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEORICO	10
III. MÉTODO	16
3.1 Tipo y Diseño de investigación	16
3.2 Variables, Operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
Tabla 1: Datos sociodemográficos referentes al género masculino y femenino de los trabajadores del centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba.	24
Tabla 2: Datos sociodemográficos con respecto grado de instrucción de los de los colaboradores del C.S de Lluyllucucha-Moyobamba	24
Tabla 3: Representación de los resultados de la variable clima laboral	25
Tabla 4: Representación de los resultados de la dimensión potencial humano	25
Tabla 5: Representación de los resultados con respecto a la dimensión diseño Organizacional	26
Tabla 6: Representación de los efectos de la dimensión Cultura organizacional	26
Tabla 7: Representación de los resultados del nivel de la variable de S.L en los colaboradores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba	27
Tabla 8: Representación de los resultados de la dimensión Condiciones físicas y materiales	27
Tabla 9: Representación de los resultados de la dimensión Beneficios laborales y remunerativos	28

Tabla 10: Representación de los efectos de la dimensión Políticas administrativas.....	28
Tabla 11: Representación porcentual de los efectos de la dimensión relaciones interpersonales.....	29
Tabla 12: Representación de los efectos de la dimensión desarrollo personal	29
Tabla 13: Representación de los efectos de la dimensión Desempeño de tareas	30
Tabla 14: Representación de los efectos de la dimensión relación con la autoridad.....	30
Tabla 15: Escala de Correlaciones	30
Tabla 16: constatación de Hipótesis General Síntesis del Modelo	31
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS.....	41
Anexo 1: Matriz De Consistencia	41
Anexo 2: Operacionalización de variables	41
Anexo 3 : Cuestionario de clima Laboral	44
Anexo 4: Cuestionario satisfacción laboral –ESL	46
Anexo 5: Autorización del uso del instrumento	48
Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos clima organizacional	49
Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos satisfacción laboral	50
Anexo 8: Constancias para realizar la investigación	51
Anexo 9: Consentimiento informado	52
Anexo 10: Validación de instrumento	53
Anexo 11: Declaración de originalidad del autor	59
Anexo 12: Declaratorio de autenticidad del asesor	60
Anexo 13: Print del turnitin	61
Anexo 14: Acta de sustentación	62
Anexo 15: Autorización de publicación en el repositorio institucional .	63
Anexo 16: Autorización electrónica para publicar tesis	64
Anexo 17: Dictamen	65

Índice de figuras y tabla

Tabla 1: Datos sociodemográficos referentes al género masculino y femenino de los trabajadores del centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba.	24
Tabla 2: Datos sociodemográficos con respecto grado de instrucción de los de los colaboradores del C.S de Lluyllucucha-Moyobamba.....	24
Tabla 3: Representación de los resultados de la variable clima laboral	25
Tabla 4: Representación de los resultados de la dimensión potencial humano	25
Tabla 5: Representación de los resultados con respecto a la dimensión diseño Organizacional.....	26
Tabla 6: Representación de los efectos de la dimensión Cultura organizacional	26
Tabla 7: Representación de los resultados del nivel de la variable de S.L en los colaboradores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba	27
Tabla 8: Representación de los resultados de la dimensión Condiciones físicas y materiales.....	27
Tabla 9: Representación de los resultados de la dimensión Beneficios laborales y remunerativos.....	28
Tabla 10: Representación de los efectos de la dimensión Políticas administrativas.....	28
Tabla 11: Representación porcentual de los efectos de la dimensión relaciones interpersonales.....	29
Tabla 12: Representación de los efectos de la dimensión desarrollo personal	29
Tabla 13: Representación de los efectos de la dimensión Desempeño de tareas	30
Tabla 14: Representación de los efectos de la dimensión relación con la autoridad.....	30
Tabla 15: Escala de Correlaciones	30
Tabla 16: constatación de Hipótesis General Síntesis del Modelo.....	31

Resumen

El objetivo general de la actual investigación es, determinar qué Factores del Clima organizacional, influyen en la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud de Lluylucucha de Moyobamba. Su estudio descriptivo correlacional de diseño no experimental y corte transversal, contó con una muestra de 101 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta, a quienes se evaluó con el cuestionario de Clima Organizacional del Minsa, con un alfa de Cronbach de 0.90 y otro cuestionario de satisfacción laboral de Sonia Palma con un alfa de Cronbach 0.77. la escala de satisfacción Laboral (1999), Los resultados muestran la escala de correlación, se logró un coeficiente de correlación de Pearson ($R = 0.623$) siendo mayor a 0.5, por ende, se concluye que existe relación entre la clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba, además los trabajadores del centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba, El 61% percibe el clima organizacional como no saludable, y con respecto a la otra variable ,el 60% tienen un nivel “Bajo” correspondiente a la satisfacción laboral, eso quiere decir que la respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el trabajador del centro de salud es negativa. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Palabras claves: *Clima Organizacional, Satisfacción laboral, trabajadores*

Abstract

The general objective of the current research is to determine which Organizational Climate Factors influence the job satisfaction of the staff working at the Lluylucucha de Moyobamba Health Center. Its descriptive correlational study of non-experimental design and cross-section, had a sample of 101 workers, the technique used was the survey, who were evaluated with the Minsa Organizational Climate questionnaire, with a Cronbach's alpha of 0.90 and another questionnaire Sonia Palma's job satisfaction with a Cronbach's alpha of 0.77. the Job satisfaction scale (1999), The results show the correlation scale, a Pearson correlation coefficient was achieved ($R = 0.623$) being greater than 0.5, therefore, it is concluded that there is a relationship between the work environment and job satisfaction In the workers of the Lluylucucha-Moyobamba health center, in addition to the workers of the Lluylucucha-Moyobamba health center, 61% perceive the organizational climate as unhealthy, and with respect to the other variable, 60% have a level " Low "corresponding to job satisfaction, that means that the affective response towards work, perceived or valued by the health center worker is negative.(Hernández, Fernández and Baptista, 2010).

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction,

I. INTRODUCCIÓN

El clima y la satisfacción laboral en los trabajadores, forma parte esencial de la Psicología organización, por la motivación que inyecta al trabajador, ello logra que el empleado sea eficaz, productivo, creativo, etc. y por tanto feliz. En la actualidad el psicólogo laboral, es de mucha importancia y esencial en los centros laborales, por que las compañías u organizaciones se afrontan a retos, que cambian según la coyuntura o emergencia del momento (actualmente COVID 19), por tal motivo se deben enfocar en el clima organizacional y complacencia de sus personales sean estos del sector privado como público (empleados o subordinados), Huayanay (2017) menciona que el clima organizacional se refleja en la calidad de la organización y es un determinante del comportamiento del individuo a pesar que los determinantes son en algunos casos no identificables, debido a las políticas de la dirección o el estilo de liderazgo u otro componente del clima. En tal caso se debe identificar el clima organizacional y conocer cuáles son las dimensiones o problemas que las causan y donde es necesario intervenir. En España, estudios recientes muestran que existe un nivel de satisfacción laboral bueno, no obstante, en México es malo. Si lo comparamos con países de la Unión Europea esta desciende a un nivel bajo, por que ocupa el puesto 12 en lo que a satisfacción laboral se refiere, Gonzales, (2018), Menciona que en la actualidad en la Nueva Bamba la cultura nacional ejerce fuerte influencia sobre las actitudes del pueblo y en el país de España, la encuesta de “disposición de vida en el adeudo”, señala que es el ministerio de trabajo quien a través de la Subdirección General de Estadísticas brinda la información sobre el nivel de satisfacción en el trabajo y relaciones socio laborales, los resultados muestran que los españoles en una escala de 10 tienen una satisfacción laboral general entre 6 y 7, sin embargo los varones tienen mejor satisfacción por el trabajo y compañerismo, no obstante en cuanto a salarios existe insatisfacción e inestabilidad laboral. En Perú, Villamar, y Cruz (2017), realizaron estudios, sobre las condiciones del trabajo y los efectos en la satisfacción laboral en asalariados de la Lima metropolitana donde el trabajo es de 50 hrs semanales. En casos como estos las condiciones del centro y del trabajo tiene influencia y un papel fundamental en el bienestar de trabajador en lo relacionado a su producción. Así también Gaspar y Hanna, M. (2018). En el

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo realizó una “Encuesta de Hogares” que evalúen las condiciones de trabajo, efectos sobre el trabajador y empleo en Lima, los resultados mostraron que las mujeres presentan menos satisfacción en el trabajo que los varones, además mencionó que es inconcebible que un trabajador labore más de 51 horas semanales y no sea afectado, principalmente en su calidad de vida, esto confirma la importancia de calidad en el trabajo y otros factores que son relevantes. Lira, (2014), en el diario Gestión de Perú, informa sobre la encuesta a 1500 asalariados del sector minería y telecomunicaciones, en abril y junio del 2014, sobre satisfacción laboral, donde el 52% de empleados dijo que sus ideas y aportes no son valoradas; el 45% reveló no estar feliz en su trabajo y que esto se debía al clima laboral; un 52% pidió capacitaciones constantes, un 49% mejorar la comunicación, un 48% mejorar el trato y un 39% aumento de salario. Recomendaron plantear estrategias para mejorar el clima laboral. En centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba este índice es similar por ende era importante indagar si existía correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba año 2020. Por eso La investigación propuso como problema general: ¿Cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba año 2020?, y como problema específico ¿Cuál es el nivel de clima laboral en los trabajadores centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba año 2020?; ¿Cuál es el nivel la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba año 2020?

La investigación se argumentó su justificación de la siguiente manera: desde la perspectiva práctica, con el desarrollo de este estudio se estará conociendo el nivel de satisfacción laboral y clima organizacional de los colaboradores del centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba, el cual mediante su respectivo análisis permitirá conocer cuáles serán los puntos en donde se debería mejorar, de tal manera ya dejé de ser un riesgo en la percepción tanto del usuario como del trabajador. Desde los social se justifica, porque con la información y los resultados obtenida se planteará acciones oportunas para que los trabajadores mejoren las relaciones interpersonales y de esa forma de un mejor servicio. Finalmente, la investigación

se justifica por conveniencia, por que dicha investigación permitirá establecer una dualidad con los investigadores la muestra beneficiada, para cumplir los objetivos mutuos que abarca la investigación. La investigación será de gran utilidad al elaborará una herramienta para recoger datos, el cual serán debidamente analizados, interpretados, discutidos, y terminando en la obtención de soluciones y recomendaciones.

Asimismo, se formuló como objetivo general: Determinar la correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020. De igual manera se plantea objetivos específicos. Analizar el nivel de clima laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020 y diferenciar el nivel la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020. En este trabajo de investigación se propuso las siguientes hipótesis generales la correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020 es directa y positiva, también se designó dos hipótesis específicas. H₁: el nivel de clima laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020 es saludable. H₂: el nivel la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020 es bajo.

II. MARCO TEÓRICO

Palma (2005), citado por Lozada (2017) precisa que la satisfacción laboral como “la tendencia del trabajo, asentada en reconocimientos y valores reales, los cuales coexistieron por la práctica laboral.” Casales y Sánchez, 2004), citado por castro (2013), en donde plantea que las personas reaccionan y actúan de acuerdo a las condiciones laborales, a partir de la imagen que se forman, de manera que las reacciones y comportamiento de la persona en el centro de trabajo, están reguladas por la forma que perciben el clima laboral. Así mismo el autor menciona que el clima organizacional, deriva del clima atmosférico. Donde el punto de partida brinda una visión completa que permite amalgamar el ambiente como una variable sistémica que podría variar por razones que fluyen indistintamente de la organización al individuo.

Por otra parte, la variable clima laboral, fue y es estudiada por una variedad de autores, los mismos que apostaron y apuestan en la realización de nuevos estudios que ayudan y ayudaran en el campo laboral, como sustento organizacional del capital humano. Por ejemplo, Newstrom, (2003), comenta respecto al tema de satisfacción laboral y refiere que esta es el resultado de componentes externos e internos, como lo es la motivación, además de la mejora en el desarrollo profesional, sentir que es considerado y parte de algo dentro de su empresa. Sin embargo, en estos tiempos cambió, hoy se le considera como la cualidad que posee el colaborador en su compromiso el mismo que guarda relación con el desarrollo personal, remuneraciones, beneficios laborales, trato en la organización, relación con administración o gerencia, valoración en el rendimiento de la tarea asignada y no menos importante las condiciones materiales y físicas del ambiente que facilitan la labor. Cruz, (2016), refiere que la complacencia en el centro de trabajo está fijada por las circunstancias y las referencias, en adonde cada lado de la obligación logra ser cadencioso de manera partidista, y los aspectos que con más periodicidad poseen, encontrado en algunas fuentes son: desarrollo personal, organización, camaradería, contextos del lugar del trabajo , carrera, impulso, paga, con los dependientes, con el arquetipo de trabajo, la importe de trabajo. Así mismo Hoppock, (1935), citado en Saravia, (2018), según el autor "Job Satisfacción" la palabra satisfacción apareció en los primeros estudios sobre satisfacción laboral y la definió como el resultado de importantes trabajos realizados en las personas, características del sujeto, respecto a sus necesidades y expectativas incluso en su vida personal; balance que el individuo hace entre lo que recibe y espera recibir de su trabajo, así mismo Martina, (2007), refiere que la satisfacción laboral es la conmoción que el colaborado experimenta al lograr el ritmo al asociarse a la operancia del trabajador en su entorno . A ese respecto Salgado, et. al. (1996), Citado en García, et. al. (2016), refieren que la satisfacción laboral es la respuesta emocional positiva al puesto y este es el resultado de la evaluación que realiza el trabajador al puesto laboral. Inga y Atamarí, (2015), refiere la satisfacción laboral como un fase emocional efectivo o placentera resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales. La comodidad del hacendoso en el desempeño de sus funciones cumple un papel muy destacado

como categórico de la calidad de expectativa en sanidad; por ello la necesidad indagar. Boada, (1993), citado por Chiang, (2013), describe a la satisfacción laboral, como un elemento que establece un grado de comodidad que la persona siente en su centro de trabajo y que hoy paso a ser un problema central, para investigación en la organización. Este ámbito de la calidad de vida laboral capta el interés de propios y extraños. Bravo (1996), citado por Chiang et. al. (2008), describe la satisfacción laboral como una apercepción globalizadora, en el que se puede conocer las cualidades de los individuos hacia varios talentos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes. Para corroborar estas definiciones se plasman resúmenes de investigaciones en el plano internacional y nacional como: Govea y Zúñiga. (2020). En Ecuador sustentó su tesis y asumió como objetivo de “determinar la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral” su investigación no experimental de trascendencia descriptivo y correlacional en contó con un ejemplar de 40 participantes, Los resultados indicaron que 24 individuos quedaron conformes con el clima organizacional de la compañía, en cambio y para la satisfacción laboral se lograron 32 personas compensadas. La relación de entre ambas variables es positiva. Por otro lado, Tapias (2019) expuso su tesis en Colombia, con el objetivo de “Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de empleados de colegios públicos del municipio de Socorro, 2018-2019”, en una población de 58 sujetos a quienes se les aplicó la escala ECO 50. Sus resultados muestran puntajes que oscilan entre 0 y 5 siendo hasta 2.9 lo cual indica que el clima laboral se encuentra en nivel medio de satisfacción está asociado con la satisfacción laboral en colegios públicos del Municipio El Socorro. Así mismo, Cutipa (2018), tuvo como objetivo “analizar el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de una institución”. la investigación de tipo observacional y relacional de enfoque cuantitativo, contó con una muestra aleatoria de 80 trabajadores, a quienes evaluó con el cuestionario “Escala de Clima Laboral” Palma (1999), la cual tiene cinco dimensiones; y la Escala de Satisfacción Laboral de Daniel Anaya Nieto y José Manuel Suarez Riveiro (2004), con ocho dimensiones: Por otro lado, Torres, (2018), expuso su tesis en Guayaquil cuyo objetivo fue “determinar los factores que intervienen en la satisfacción laboral del

personal de los dispensarios de salud del seguro social campesino de la provincia de el Oro". Su tipo de estudio fue descriptivo cuantitativo transversal. Encuestó a 700 profesionales aplicando el cuestionario validado que emplea técnicas estadísticas. Sus resultados mostraron que: un 61% se encuentran totalmente satisfechos con las actividades que realiza en su trabajo; un 47% se encuentran satisfechos con el tiempo que dedican a su trabajo; un 38% le da igual si colabora o no en otras actividades; otro 53% se encuentra totalmente de acuerdo con el nivel de energía que emplea en sus labores; 53% poseen una alta satisfacción con el ambiente donde desarrollan su trabajo; un 29% manifiesta estar totalmente satisfecho con la relación que tiene con el paciente, sin embargo un 25% también manifiesta sentirse pocas veces satisfecho con la relación que mantiene con los pacientes; en cuanto a la relación con los jefes el 59% dijo sentirse mayormente satisfechos con la relación que mantienen; por otro lado un 25% y 22% mencionaron estar totalmente y mayormente satisfechos con la correlación que conservan con sus camaradas de trabajo, sin embargo un 27% dijo sentirse totalmente insatisfecho con la relación que mantienen entre compañeros. Los porcentajes bajos de insatisfacción (25% insatisfacción en la relación con los pacientes y 27% de insatisfacción en la relación entre compañeros) se debe a los reclamos e inconformismo en la atención que generan estrés tanto al paciente como también a quien lo atiende y por otro lado la mala relación entre compañeros se deba a la realización de actividades que no correspondan a sus funciones. Se recomendó mejorar la tonada organizacional de los servicios de salud del definitivo social aldeano, al igual que ejecutar la problemática encontrada, en dos de sus dimensiones. Pacheco (2015), Expone su tesis con el objetivo de explicar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad de Patate, usó el procedimiento inductivo metódico en una muestra se compuso de 37 trabajadores a quienes se les aplicó la prueba de Koys Decottis (1991) los resultados muestran que el 72% ve limitadas las posibilidades de superarse mientras un 40% refiere que su empleador le permite auto capacitarse y aprender, mientras un 52% refiere que en su trabajo no promueven la capacitación de una relación suficiente y positiva entre ambas variables y un 48% considera que algunas veces la relación con el superior es cordial y el

mismo porcentaje refiere que las relaciones interpersonales son deficientes, Un 52% refiere que la confianza es deficiente y un 96% manifiesta no disponer de tecnología que le facilite el trabajo. Apuy. (2013). Sustentó su tesis en Costa Rica, su objetivo fue “Determinar la influencia de los factores: la infraestructura, la motivación, el recurso humano, en la satisfacción laboral del personal de enfermería que trabaja en emergencias del hospital san Rafael de Alajuela 2018” el método de estudio fue cuantitativa, de tipo prospectivo el instrumento usado fue una entrevista estructurada en una población de 45 personas, los resultados muestran que la satisfacción con la jefatura debe mejorar, así mismo Las condiciones de incumbencia, la comunicación y las cortejo humanas son buenas, también perciben tienen sitio de recurso y logro individual, efectuación y salidas de separar a un puesto solemne..

Todo lo expuesto genera contentamiento en el trabajo individual y en equipo, la dirección o administración no origina incentivos para producir al personal, no hay efectos positivos, no existe afirmación por el trabajo efectuado y en la valoración a la ocupación, la justicia se evapora. El equipo de trabajo menciona que existen quienes expresan su desacuerdo con el servicio, respecto al trato que se brinda y al cuidado de los bienes patrimoniales. Por esos motivos se concluye que el clima laboral influye en la satisfacción laboral del personal.

En un nivel nacional, Uchuypoma y Palomino (2019). Sustentaron su tesis con el objetivo de “Identificar la relación del Clima organizacional con la Satisfacción del paciente del Hospital Ramiro Prialé. La metodología empleada es deductivo - inductivo de tipo correlacional, se aplicó dos encuestas a una muestra de 257 trabajadores y 257 pacientes). La suposición primordial indica que existe relación alta entre el clima laboral y la satisfacción del paciente, los resultados mostraron que un 74% de los colaboradores se encuentran insatisfechos con el clima organizacional, y el 23% de los evaluados están satisfechos, lo que denota lo siguiente , al optimar el clima organizacional se acrecienta la satisfacción del paciente atendido tanto médica como administrativa. Las conclusiones del estudio de señala que efectivamente existe un nivel alto en la relación clima laboral y satisfacción del paciente. Mamani (2019). Sustento su tesis con el objetivo de: “determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción

laboral de los trabajadores de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local – Puno ” , la investigación fue hipotético - deductivo explicativo cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, sus resultados mostraron que las dos variables se relacionan significativamente , adonde el 74.0% de los trabajadores manifestaron que su ventilación organizacional es deficiente, porque que existe diversos problemas como escasas cortejo interpersonales entre los trabajadores y el jefazo, al unísono la estrecha filiación institucional hace que el garbo organizacional no sea el conveniente provocando la baja productividad en el logro de metas y objetivos de forma adecuado y capaz.. Tintaya (2019). Sustento su tesis con el objetivo de “estudiar el clima organizacional, la satisfacción laboral y relacionar ambas variables con la satisfacción del usuario externo en la REDESS el Collao-Ilave 2018”. esta indagación de tipo no experimental, correlacional de diseño observacional, prospectivo transversal, tuvo una modelo de 114 colaboradores, se les aplicó el cuestionario del clima organizacional bajo RM N° 468-2011/MINSA y el cuestionario Font Roja y para la variable satisfacción, tuvo como resultados un clima organizacional en su mayoría saludable, no encontrándose diferencia significativa entre las microrredes. En cuanto a la satisfacción laboral se evidencio niveles de satisfacción laboral. Para la variable satisfacción del usuario externo se obtuvo valores que indican insatisfacción. En cuanto a la correlación del clima organizacional y la satisfacción del usuario externo se encontró una relación buena directa (Coef. de Determinación= 0.707). En la correlación de la satisfacción laboral y la satisfacción del usuario externo no se encontró relación positiva. Se finiquitó que preexiste correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, más no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la satisfacción del usuario externo. Vivanco (2018), Sustentó su tesis con el objetivo de “examinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas. El estudio fue descriptivo correlacional no experimental de corte transversal, se concluyó que para dicha institución si coexiste una correlación directa entre las variables. Iparraguirre, (2017), Expuso su tesis en Lima sobre “Factores organizacionales y correlacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de atención psicológico de lima”, cuyo objetivo fue

establecer la similitud entre las variables ya mencionadas, en un centro psicológico de Lima-2016. La muestra se conformó de 45 colaboradores en edades de 35 años a quienes se les destinó el sondeo de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró. Sus resultados fueron que el 86% de solteros se encuentra muy satisfecho, donde los casados fueron quienes tuvieron más insatisfacción, los que tenían más tiempo de trabajo ninguno presentó satisfacción laboral. Se concluyó que las variables se relacionan directamente. Cruz, (2016), tuvo como objetivo Asemejar los factores asociados a satisfacción laboral del personal médico del Hospital Essalud Suárez-Angamos III, 2016, la tesis fue de tipo cuantitativa, observacional, de corte transversal y metodológica, en una muestra de 93 médicos a quienes se les aplicó el interrogatorio de satisfacción laboral hecha por Chiang, el cual consigna de 37 ítems, con un Alpha de Cronbach 0.90. Los efectos expusieron que el 65 % del personal evaluado mostró satisfacción, con respecto a las dimensiones satisfacción por el trabajo, esta obtuvo un 78 %; con relación a las procedencias de progreso 49%; correspondencia subordinado, inspector 72% y retribución 42 %. Por tal motivo recomiendan brindar reconocimiento, oportunidades, evitando la rotación por otras áreas y optimar la correspondencia con los compañeros de trabajo, así como también las situaciones del ambiente y retribución.

III. MÉTODO

3.1 Tipo y Diseño de investigación

Tipo

Es básica según Sánchez (2018). Ya que tuvo el propósito de conocer las causas del porque se da las situaciones de los fenómenos. Investigación básica ya que se tomó en cuenta de hechos o fenómenos reales en trabajadores del Centro de Salud de Lluylucucha Moyobamba, 2020.

Diseño

La indagación fue no experimental ya que las variables a investigar: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la indagación no fueron manipuladas, por

ende, se mostraron sin modificaciones. Es considerada de corte transversal ya que la averiguación es de un tiempo determinado para ambas variables y en una misma población con características similares. (Hernández et al., 2018).

2.2 Variables, Operacionalización

Identificación de Variables:

Variable 1: Rojas (2017) define clima organizacional como todas las apreciaciones que tienen los trabajadores de una organización respecto a su trabajo, como son: ambiente físico en el que trabajan, vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan al trabajo.

La operacionalización de la variable Clima Organizacional se efectúa con un cuestionario compuesto por 27 preguntas, aprobado por resolución ministerial 468-2011. teniendo como autor a Mg. Rojas Muñoz José (2017),

Variable 2: Palma (2005), la define como la conducta que se tienen respecto al trabajo, significado de la tarea, reconocimiento e inclusión personal y/o social, condiciones de trabajo y subsidios económicos el cual permite determinar si el trabajo resulta grato o desagradable según la percepción del colaborador.

La operacionalización de la variable satisfacción laboral se llevó a cabo con un cuestionario de tipo Likert de 17 ítems, teniendo como autor al Mg. Rojas Muñoz, José (2017), usando como referente el método de Palma (2005)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Rabolini (2009) define a la población como el grupo al que se intenta generalizar los resultados de un estudio, porque es el conjunto o referente de una muestra que presentan características comunes. La población de Moyobamba asciende a 208,689 habitantes. Sin embargo, solo la población del centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba, entre profesionales de la salud nombrados, administrativos, terceros, y los contratados por pandemia ascienden a 109

trabajadores de ambos sexos, divididos en turnos (M/T), por tal motivo se seleccionó solo un turno como muestra para ser evaluada.

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Participantes hombre o mujer que tenga alguna relación laboral con el centro de salud de Lluyllucucha.
- Participante mayor de edad.

Criterios de exclusión:

- Participante hombre o mujer que no tenga alguna relación laboral con el centro de salud de Lluyllucucha.
- Participante con alguna comorbilidad.

Muestra

La muestra está compuesta por 101 profesionales de la salud nombrados, técnicos, administrativos, terceros, además de los contratados

Muestreo

El muestreo aplicado es no probabilístico

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e Instrumentos

Para la indagación de campo se manejó la técnica de la encuesta y análisis documental y con respecto se utilizó cuestionario por ambas variables con preguntas cerradas tipo Likert.

Validez y confiabilidad.

La validez y confiabilidad tendrá lo siguiente procesos: Rojas (2017) validó el instrumento clima organizacional del MINSA, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.902, lo cual demuestra que el instrumento realiza mediciones métricas estables y consistentes, no obstante, se eliminaron algunos ítems, de acuerdo al criterio de Kline mayor o igual a 0.20. reduciéndose estos a 25 ítems. Y para la variable de satisfacción laboral, Palma (1999) en 50 trabajadores de lima metropolitana, quien utilizó una escala de respuesta Likert obteniendo un alfa de Cronbach 0.77. La

cual se llevó a cabo con un cuestionario de tipo Likert de 17 ítems, teniendo como autor al Mg. Rojas Muñoz, José (2017), usando como referente el método de Palma (2005)

Variable 1 Clima Organizacional)

Nombre original	: Cuestionario de clima organizacional
Autor	: Mg. Rojas Muñoz, José Percy
Validación y revalidación	: Minsa (2011) y Mg. Rojas Muñoz, José Percy
Objetivos:	: Determinar el tipo de clima organizacional
Estructura:	: 27 ítems
Dimensiones	✓ Potencial humano ✓ Diseño organizacional ✓ Cultura organizacional : Escala Ordinal
Nivel de medición	✓ no saludable ✓ saludable ✓ por mejorar.
Administración	: Individual o colectiva
Aplicación	
Nivel de confiabilidad	: Alfa de Cronbach 0.902
Tiempo de aplicación	: No hay tiempo límite.

Consigna de la aplicación

La consigna es “les presento el cuestionario de clima laboral compuesto por 27 preguntas, es una prueba totalmente anónima y confidencial, no hay preguntas buenas ni malas, porque los datos obtenidos serán para una investigación, le pedimos que sean honestos en sus respuestas”

Calificación del instrumento

Cada respuesta tiene un puntaje que va desde 1 al 4 y al término de la evaluación se suman los puntajes totales y por cada dimensión y se comparan con los percentiles

para obtener una puntuación que se localizara en la tabla de calificación de los baremos para su posterior análisis e interpretación.

Reseña histórica del instrumento

A través de la dirección de calidad en salud del MINSA, Yamaguchi (2009), mencionan que el desarrollo del instrumento se llevó a cabo con la finalidad de brindar una herramienta que oriente e impulse el desarrollo de estudio del clima organizacional y así mejorar anualmente el clima y la calidad en las instituciones de las diferentes organizaciones de salud del ministerio de salud, basado en un diseño organizacional, potencial humano y cultura. Para ello se basaron en los resultados encontrados a través de los años.

Propiedades psicométricas originales del instrumento

Yamaguchi (2009), menciona que el cuestionario fue construido por el Comité técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos. Se usó la escala Rensis Likert el mismo que fue validado por juicio de expertos y a través de la metodología de focus group se validaron los enunciados así como el Alfa de Cronbach que fue similar a 1. Resultados que aseguran consistencia y confiabilidad para su uso. Por otro lado, el instrumento de Clima Organizacional, consta de 55 preguntas que miden 11 dimensiones.

Propiedades psicométricas validadas por Muñoz (2005)

Rojas (2017) validó el instrumento clima organizacional del MINSA, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.902, lo cual demuestra que el instrumento realiza mediciones métricas estables y consistentes, no obstante, se eliminaron algunos ítems, de acuerdo al criterio de Kline mayor o igual a 0.20. reduciéndose estos a 25 ítems.

Propiedades psicométricas de la variable clima organizacional

El autor refiere que en la investigación se usó la fórmula de muestreo probabilístico obteniendo una muestra de 117 trabajadores, seleccionados mediante muestreo aleatorio simple, consiguiendo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.92 para el cuestionario de clima organizacional y 0.768 para la variable satisfacción laboral.

Ficha Técnica:

V2 Satisfacción Laboral

Nombre original	: escala de satisfacción laboral SL-SPC
Autor	: Sonia Petruska Palma Carrillo (1999)
Técnica	: Encuesta
Precedencia	: Perú
Objetivos:	: Determinar la satisfacción de los trabajadores
Estructura:	: 36 ítems
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">✓ Condiciones físicas y materiales✓ Beneficios laborales y remunerativos✓ Políticas administrativas✓ Relaciones sociales✓ Desarrollo personal✓ Desempeño de las tareasRelaciones con la autoridad
	Escala Ordinal
	<ul style="list-style-type: none">✓ no saludable✓ saludable✓ por mejorar.
Nivel de medición	: Individual o colectiva
Confiabilidad	: Alfa de Cronbach 0.68
Tiempo de aplicación	: 25 minutos

Consigna de la aplicación

La aplicación de la prueba es totalmente anónima y confidencial, no hay preguntas buenas ni malas, porque los datos obtenidos serán para una investigación, le pedimos que sean honestos en sus respuestas”

Calificación del instrumento

La respuesta por cada pregunta está establecida por diferentes puntajes tales como 1: totalmente en desacuerdo; 2: en desacuerdo; 3: ni acuerdo ni desacuerdo; 4: de acuerdo y 5: totalmente de acuerdo, finalmente se obtendrá una suma total en base a ellos se determinaron los resultados. Los ítems son de forma inversa por cada dimensión.

Reseña histórica

la variable satisfacción laboral fue medida a través de un cuestionario de 17 ítems, adaptado del original el cual fue elaborado por Sonia Petruska Palma C. como parte del desarrollo de su investigación sobre la escala de satisfacción laboral SL-SPC para los trabajadores de lima metropolitana.

Propiedades psicométricas originales

En esta investigación fue realizada por (palma 1999) en 50 trabajadores de lima metropolitana, quien utilizó una escala de respuesta Likert obteniendo un alfa de Cronbach 0.77. La cual se llevó a cabo con un cuestionario de tipo Likert de 17 ítems, teniendo como autor al Mg. Rojas Muñoz, José (2017), usando como referente el método de Palma (2005)

Procedimiento

Como primer paso se procedió a recoger la información de las variables planteadas en la investigación, recopilando los antecedentes y teorías que apoyan el origen de las variables. Posteriormente, se plantearon las hipótesis y los objetivos, también se realizó la consulta del autor del instrumento y la respectiva autorización para la utilización, así mismo también la permisión de la institución donde se ejecutó la indagación y la firma del consentimiento informado por parte del evaluado.

3.6. Método de análisis de datos

En el estudio se aplicaron dos instrumentos psicométricos para recoger datos, después se procedió a procesar estos datos en el Excel, luego a tabularlos en el estadístico SPSS-22, para su presentación en tablas y gráficos para su análisis e

interpretación que respondan la pregunta de investigación y se logren los objetivos deseados para una conclusión exacta.

3.7. Aspectos éticos

Para la realización de la actual exploración se procedió a redactar el documento de propiedad intelectual, seguido de otros documentos requeridos por la UCV, así mismo en la redacción y referencias bibliográficas se hizo uso de las normas APA, la misma que garantiza el respaldo y derecho de autoría de las variables, por otro lado, el permiso de los cuestionarios utilizados. Al respecto el Colegio de Psicólogos en Perú (2017), menciona que el psicólogo debe recabar el permiso voluntario, cuando realiza una investigación. Así mismo Azulay (2001) explica sobre los principios éticos, la autonomía la decidir su participación la otra es la maleficencia, haciendo referencia a no causar daño entre los participantes y la beneficencia, en donde los resultados son entregados a los presidentes de los mercados. El principio de justicia donde no hay discriminación a algún propietario o grupo.

IV. RESULTADOS

Tabla 1: Datos sociodemográficos referentes al género masculino y femenino de los trabajadores del centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba.

Género	Fi	hi
M	47	41 %
F	54	59 %
Total	101	100 %

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta C. S de Lluyllucucha- Moyobamba

Del total de la muestra encuestada, 101 de los colaboradores del centro laboral de Lluyllucucha-Moyobamba se obtuvieron que el 41% simbolizada por 47 colaboradores son varones y el 59% figurada por 51 son mujeres.

Tabla 2: Datos sociodemográficos con respecto grado de instrucción de los de los colaboradores del C.S de Lluyllucucha-Moyobamba

Grado de instrucción	Fi	hi
Secundaria	8	7,9 %
Técnico	83	82.1 %
Universitario	10	10,0%
Total	101	100 %

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta en el C.S de Lluyllucucha- Moyobamba

Del total de la muestra estudiada 101 trabajadores del centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba se obtuvo, el 7,9% Corresponde al nivel secundario, El 82,1 % Corresponde al nivel técnico, el 10,0 % corresponde al nivel universitaria

Tabla 3: Representación de los resultados de la variable clima laboral

		Frecuencia	%	% Valido
Nivel	No saludable	62	61,4	61
	Por mejorar	10	9,9	10
	Saludable	29	28,71	29
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta C.O en los trabajadores del C.S de Lluylucucha-Moyobamba según sus dimensiones.

De total de la muestra encuestada 101 trabajadores del centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba, El 61% percibe el clima organizacional como no saludable, el 10 % cree que hay que mejorar y un 29% tiene percibe de manera saludable el clima organizacional, eso quiere decir que falta incentivar a los trabajadores, mejorar sus espacios laborales y estipular mecanismos para optimizar el clima laboral dentro del centro de salud.

Tabla 4: Representación de los resultados de la dimensión potencial humano

		Frecuencia	%	% Valido
Nivel	No saludable	35	34,65	35
	Por mejorar	51	50,49	50
	Saludable	15	14,85	15
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta CO en los trabajadores del C.S de Lluylucucha- Moyobamba según sus dimensiones.

De acuerdo a la muestra de 101 trabajadores los resultados obtenidos son: el 35% percibe como no saludable, eso quiere decir que los colaboradores del centro de salud no tienen una conciencia positiva sobre el potencial humano que se integra en el lugar el trabajo, al parecer hay una percepción diversificada sobre las calidades labores que tiene cada trabajador, el 50% refiere que hay la posibilidad de mejorar el potencial humano, y por último el 15 % tiene una percepción saludable.

Tabla 5: Representación de los resultados con respecto a la dimensión diseño Organizacional

		Frecuencia	%	% Valido
Nivel	No saludable	10	9,90	10
	Por mejorar	27	26,53	27
	Saludable	64	63,84	64
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta C.O en los trabajadores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba según sus dimensiones.

Del total 101 de encuestados, el 64 % de los encuestados perciben un nivel saludable respecto al diseño organizacional eso quiere decir que en su mayoría los participantes perciben un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas en el centro de salud de Lluyllucucha, el 27 % refiere que hay que mejorar, y finalmente el 10% perciben como no saludable el diseño organizacional.

Tabla 6: Representación de los efectos de la dimensión Cultura organizacional

		Frecuencia	%	% Valido
Nivel	No saludable	8	8,40	8
	Por mejorar	59	58,41	58
	Saludable	34	33,66	34
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta C.O en los trabajadores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba según sus dimensiones.

De acuerdo a los efectos obtenidos del total de la muestra 101 colaboradores, el 58% de los encuestados refieren que hay que mejorar la cultura organizacional, eso quiere decir que los valores, creencias y entendimientos importantes que los trabajadores del centro de salud tienen en común hay ciertas diferencias, por otro lado, el 34%. Lo percibe como saludable y solo el 8% como no la saludable.

Tabla 7: Representación de los resultados del nivel de la variable de S.L en los colaboradores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba

		Frecuencia	%	% Valido
Nivel	Bajo	61	59,50	60
	Regular	6	5,51	6
	alto	34	33,66	34
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta C.O en los trabajadores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba según sus dimensiones.

Del total de la muestra encuestada, el 60% tienen un nivel “Bajo” correspondiente a la satisfacción laboral, eso quiere decir que el entorno del trabajo es percibida o valorada como negativa, el 34 % lo percibe como alto, y tan solo 6 % tienen un nivel regular.

Tabla 8: Representación de los resultados de la dimensión Condiciones físicas y materiales

		Frecuencia	%	% válido
Nivel	Bajo	87	86,3	86
	Regular	11	9,51	10
	alto	3	3,51	4
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta C.O en los trabajadores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba según sus dimensiones.

De acuerdo a los resultados de la muestra obtenida, el 87 % de los encuestados percibe bajo las condiciones, eso quiere decir que los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo es mala y al parecer no tienen los materiales adecuados para desarrollar sus actividades, el 11 % tienen una percepción “regular” y el 3 % tienen percepción alto.

Tabla 9: Representación de los resultados de la dimensión *Beneficios laborales y remunerativos*

		Frecuencia	%	% válido
Nivel	Bajo	89	89,3	89
	Regular	12	11,61	12
	alto	0	0,00	0
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta C.O en los trabajadores del C.S de Lluylucucha-Moyobamba según sus dimensiones.

De acuerdo a los resultados de la muestra encuestada, el 89 % de los encuestados percibe bajo las *Beneficios laborales y remunerativos*, eso quiere decir que el aliciente monetario adicional como cancelación por la labor que efectúa no se están efectuando adecuadamente y solo el 12 % tienen una percepción “regular.

Tabla 10: Representación de los efectos de la dimensión *Políticas administrativas*

		Frecuencia	%	% válido
Nivel	Bajo	63	62,51	63
	Regular	25	24,41	24
	Alto	13	12,54	13
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta S.I en los trabajadores del C.S de Lluylucucha- Moyobamba según sus dimensiones.

Del total de la muestra, el 63 % de los trabajadores tienen una percepción “baja” respecto a las políticas administrativas del centro de salud, se denota que los lineamientos corporativos encaminadas a regular las relaciones profesionales y mancomunadas rectamente con el trabajador están deficientes, el 25 % lo percibe de manera regular y solo un 3 % tienen un nivel Alto.

Tabla 11: Representación porcentual de los efectos de la dimensión relaciones interpersonales

		Frecuencia	%	% válido
Nivel	Bajo	1	0,91	1
	Regular	7	6,53	7
	Alto	93	92,04	92
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta S.I en los trabajadores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba según sus dimensiones.

Del total de la muestra 101 trabajadores del centro de salud, el 93 % de los encuestados tienen una percepción “positivo” respecto a relaciones interpersonales eso quiere decir que hay agrado de compartir actividades laborales como sociales entre los trabajadores del centro de salud y solo un 7 % siente que la relaciones interpersonales son regulares.

Tabla 12: Representación de los efectos de la dimensión desarrollo personal

		Frecuencia	%	% válido
Nivel	Bajo	4	3,3	3
	Regular	12	11,81	12
	alto	85	84,91	85
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta S.I en los trabajadores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba según sus dimensiones.

Del total de la muestra, el 85 % de los encuestados tienen un nivel alto de percepción positiva respecto desarrollo personal, eso quiere decir que los colaboradores creen tener las Oportunidad de 12deresrealizar actividades significativas a su autorrealización según la aportante debe haber mayor amnistía o sorteo de algún interés sobre el impuesto predial y solo un 3 % tienen un nivel Alto.

Tabla 13: Representación de los efectos de la dimensión Desempeño de tareas

		Frecuencia	%	% válido
Nivel	Bajo	10	9,3	9
	Regular	22	21,01	21
	alto	69	69,67	80
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta S.1 en los trabajadores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba según sus dimensiones

Del total de la muestra, el 79% de los encuestados tienen una percepción “alta” con respecto Desempeño *de tareas*, eso quiere decir que la estimación con la que se indica el trabajador del centro de salud es buena, un 21% tienen un nivel regular y un 10 % un nivel bajo.

Tabla 14: Representación de los efectos de la dimensión relación con la autoridad

		Frecuencia	%	% válido
Nivel	Bajo	1	0,91	1
	Regular	7	6,53	7
	Alto	93	92,04	92
Total		101	100,0	100,0

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación la encuesta S.1 en los trabajadores del C.S de Lluyllucucha- Moyobamba según sus dimensiones

Del total de los 101 trabajadores del centro de salud, el 93 % de los encuestados tienen una percepción “positivo” respecto a *relaciones interpersonales* eso quiere decir que hay agrado de compartir actividades laborales como sociales entre los personales del centro de salud y solo un 7 % siente que la relaciones interpersonales son regulares.

Tabla 15: Escala de Correlaciones

V. DISCUSIÓN

En la presente investigación se concluye que existe relación entre el clima laboral y satisfacción laboral en los colaboradores del C.S de Lluyllucucha-Moyobamba, esto se concuerda con la investigación de Govea y Zúñiga. (2020). su investigación no experimental de trascendencia descriptiva y correlacional en contó con un ejemplar de 40 participantes, Los resultados indicaron que 24 individuos quedaron conformes con el clima organizacional de la compañía, en cambio y para la satisfacción laboral se lograron 32 personas compensadas. La relación de entre ambas variables es positiva. Los mismos resultados encontró Uchuypoma y Palomino (2019). Sustentaron su tesis con el objetivo de "Identificar la relación del Clima organizacional con la Satisfacción del paciente del Hospital Ramiro Prialé. La metodología empleada es deductivo- inductivo de tipo correlacional, se aplicó dos encuestas a una muestra de 257 trabajadores y 257 pacientes). La suposición primordial indica que existe relación alta entre el clima laboral y la satisfacción del paciente, los resultados mostraron que un 74% de los colaboradores se encuentran insatisfechos con el clima organizacional, y el 23% de los evaluados están satisfechos, lo que denota lo siguiente, al optimar el clima organizacional se acrecienta la satisfacción del paciente atendido tanto médica como administrativa. Las conclusiones del estudio de señala que efectivamente existe un nivel alto en la relación clima laboral y satisfacción del paciente, así también Mamani (2019). la investigación fue hipotético - deductivo explicativo cuantitativo; la muestra estuvo conformada por 50 trabajadores, sus resultados mostraron que las dos variables se relacionan significativamente , adonde el 74.0% de los trabajadores manifestaron que su ventilación organizacional es deficiente, porque que existe diversos problemas como escasas cortejo interpersonales entre los trabajadores y el jefazo, al unísono la estrecha filiación institucional hace que el garbo organizacional no sea el conveniente provocando la baja productividad en el logro de metas y objetivos de forma adecuado y capaz. Por lo contrario, Tintaya (2019). Sustento su tesis con el objetivo de "estudiar el clima organizacional, la satisfacción laboral y relacionar ambas variables con la satisfacción del usuario externo en la REDESS el Collao-Ilave 2018". esta indagación de tipo no experimental, correlacional de diseño observacional, prospectivo transversal, tuvo una modelo de

114 colaboradores, se les aplicó el cuestionario del clima organizacional bajo RM N° 468-2011/MINSA y el cuestionario Font Roja y para la variable satisfacción, tuvo como resultados un clima organizacional en su mayoría saludable, no encontrándose diferencia significativa entre las microrredes. En todo lo que es la satisfacción laboral se evidencio niveles de satisfacción laboral. Para la variable satisfacción del usuario externo se obtuvo valores que indican insatisfacción. se encontró una relación buena directa (Coef. de Determinación= 0.707). En la correlación de la satisfacción laboral y la satisfacción del usuario externo no se encontró relación positiva. Se finiquitó que preexiste correlación entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario externo, más no existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la satisfacción del usuario externo.

Con respecto al primer objetivo específico, Analizar el nivel de clima laboral en los trabajadores centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba año 2020 se encontró que El 61% percibe el clima organizacional como no saludable, el 10% cree que hay que mejorar y un 29% tiene percibe de manera saludable el clima organizacional, eso quiere decir que falta incentivar a la trabajadora y mejorar sus espacios laborales. Esto concuerda con Pacheco (2015) usó el procedimiento inductivo metódico en una muestra se compuso de 37 trabajadores a quienes se les aplico la prueba de Koys Decottis (1991) los resultados muestran que el 72% ve limitadas las posibilidades de superarse mientras un 40% refiere que su empleador le permite auto capacitarse y aprender, mientras un 52% refiere que en su trabajo no promueven la capacitación de una relación suficiente y positiva entre ambas variables y un 48% considera que algunas veces la relación con el superior es cordial y el mismo porcentaje refiere que las relaciones interpersonales son deficientes, Un 52% refiere que la confianza es deficiente y un 96% manifiesta no disponer de tecnología que le facilite el trabajo. También Iparraguirre, (2017), Expuso su tesis en Lima sobre “Factores organizacionales y correlacionados a la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de atención psicológico de lima”, cuyo objetivo fue establecer la similitud entre las variables ya mencionadas, en centro psicológico de Lima-2016.la muestra se concertó de 45 colaborares en edades de 35 años a quienes se les destinó el sondeo de satisfacción laboral S20/23 de Meliá y Peiró. Sus resultados fueron que el 86% de solteros se encuentra muy

satisfecho, donde los casados fueron quienes tuvieron más insatisfacción, los que tenían mas tiempo de trabajo ninguno presentó satisfacción laboral. Se concluyó que la las variables se relacionan directamente. Cruz, (2016), la tesis fue de tipo cantidad, observacional , de corte transversal y metódico, en una muestra de 93 médicos a quienes se les aplicó el interrogatorio de satisfacción laboral hecha por Chiang, el cual consigna de 37 anexiones, con un Alpha de Cronbach 0.90. Los efectos expusieron que el 65 % del personal evaluado mostró satisfacción, con respecto a las dimensiones satisfacción por el trabajo, esta obtuvo un 78 %; con relación a las procedencias de progreso 49%; correspondencia subordinado, inspector 72% y retribución 42 %. Por tal motivo recomiendan brindar reconocimiento, oportunidades, evitando la rotación por otras áreas y optimar la correspondencia con los compañeros de trabajo, así como también las situaciones del ambiente y retribución

Con respecto al segundo objetivo específico diferenciar el nivel la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluylucucha-Moyobamba año 2020. Se encontró que el 60% tienen un nivel “Bajo” correspondiente a la satisfacción laboral, eso quiere decir que la respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el trabajador del centro de salud es negativa, el 34 % lo percibe como alto, y tan solo 6 % tienen un nivel regula Vivanco (2018), Sustentó su tesis con el objetivo de “examinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de idiomas. El estudio fue descriptivo correlacional no experimental de corte transversal, se concluyó que para dicha institución si coexiste una correlación directa entre las variables, también Apuy. (2013). el método de estudio fue cuantitativo, de tipo prospectivo el instrumento usado fue una entrevista estructurada en una población de 45 personas, los resultados muestran que la satisfacción con la jefatura debe mejorar, así mismo Las condiciones de incumbencia, la comunicación y las cortejo humanas son buenas, también perciben tienen sitio de recurso y logro individual, efectuación y salidas de separar a un puesto solemne

VI. CONCLUSIONES

Después de haber realizado la investigación y analizar los resultados se establecieron las conclusiones:

- se concluye que existe relación entre la clima laboral y satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba
- De total de encuestados de los trabajadores del centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba, El 61% percibe el clima organizacional como no saludable, el 10 % cree que hay que mejorar y un 29% tiene percibe de manera saludable el clima organizacional, eso quiere decir que falta incentivar a la trabajadora y mejorar sus espacios laborales.
- Del total de la muestra encuestada, el 60% tienen un nivel “Bajo” correspondiente a la satisfacción laboral, eso quiere decir que la respuesta afectiva hacia el trabajo, percibida o valorada por el trabajador del centro de salud es negativa, el 34 % lo percibe como alto, y tan solo 6 % tienen un nivel regula.

VII. RECOMENDACIONES

- Incorporar en rutina un programa de atractivo por obtención laboral, este bono adicional será por el nivel de acatamiento de todo lo asignado fundamentando con la efectividad y rapidez. Asimismo, habilitar al personal del centro de salud equipamiento adecuado y cumplir a tiempo con los incentivos económicos que están destinados para los trabajadores de primera línea.
- Promover actividades de formaciones virtuales para que los colaboradores consigan mejorar sus destrezas con relación a la gestión de los recursos físicos de del centro salud de Lluylucucha-Moyobamba y afinar sus tiempos de compromiso, para así optimar los efectos de cada colaborador.
- Desplegar una inspección e intervención de labores práctica mediante un guía de ese modo lograr un clima laboral y productividad del centro de salud Lluylucucha-Moyobamba , también seguir los siguientes pasos: planear, constituir, regir, establecer y retroalimentar el método de trabajo y así se puede equiparar, corregir y monitorear las actitudes del colaborador y lograr ayudar a optimizar el automatismo de recursos, logrando participantes más campantes y dispuestos a seguir afinando laboralmente

REFERENCIAS

- Bustos, P. y Miranda. (2001). *Clima organizacional*. Santiago. Lautaro.
- Brunet, I. (1997) El clima de trabajo de las organizaciones. México, trillas.
- Chiang, M. y Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: Ed. Universidad Pontificia comillas.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (7ma. Ed). México: Mc Graw Hill.
- Cortéz, J. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital Dr. Nachón, Xalapa, Veracruz. (tesis) México: universidad Veracruzana.
- Crespín M. (2012). *Clima Organizacional Según La Percepción De Los Docentes De Una Institución Educativa De la Región Callao*. (tesis) Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Departamento Administrativo De La Función Pública. (2001). *Clima Organizacional. Colombia*.
- Dubrin, A. (2003). *Fundamentos de Comportamiento Organizacional*. (2da edición). Thompson, México.
- Freddy, W. (2017) *Importancia De La Gestión Del Talento Humano*. Blog.pucp.edu.pe 9 de enero del 2017. Recuperado de URL: <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-lagestion-del-talento-humano/>
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin.
- Gamarra, R. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*. (tesis). San miguel: Pontificia Universidad Católica Del Perú.

- Garcés, A. (2014). *Medición del clima organizacional*. Madrid. Aguilar.
- García, E., Guzmán, F. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. (Vol. II) España.
- García, M. del pilar. (2004). *El diseño organizacional del centro educativo en sus formas de planificación y organización*. (tesis) Lima: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- García, J. (2008). *Diagnóstico del tipo de cultura organizacional predominante en un canal de ventas de tarjetas de crédito de un Banco Guatemalteco*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Garza, D. (2010). *El Clima Organizacional En La Dirección De Ejecución De Sanciones De La Secretaria De Seguridad Publica En TAMAULIPAS*. (tesis). México: Universidad Autónoma De TAUMAULIPAS.
- Gonzales, Y. (2015) *Cultura Organizacional Y Satisfacción Laboral De Docentes En Educación Media General*. (tesis) Venezuela: Universidad Rafael Urdaneta.
- Hackman, J. y Oldham, R. (1975). *Development of the Job Diagnostic Survey*. Journal of Applied Psychology, 1975, 60, 159-170.
- Halpin, A. y Croft, D. (1963). *The organizational climate of schools*. Washington: University Press H.
- Hellriegel, D., Slocum, J. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10ma. Ed.) México. Thomsom.
- Hernández, R.; Fernández, C. Y Baptista, P. (2010). p. 85. *Metodología de la investigación* (5° edición). México: McGraw Hill.
- Hernandez, M. (2010). *Estudio de Clima Organizacional En La Empresa JMC Comunicaciones Integradas, C.A.* (tesis). Venezuela: Universidad Católica Andres Bello.
- Herzberg, M. Y Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar*. Nueva York: John Wiley & Sons.
- Hinojosa, C. (2010) *Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres franceses*. (tesis) chile: Universidad De Playa Ancha
- House, J. y Mitchell, R. (1974). *Path goal theory of leadership*. Journal of Contemporary Business, 3, 81-97.

- Latin American Quality Institute (2012) *El potencial humano, recurso primordial en las empresas*. Recuperado de http://www.laqualityinstitute.org/artc/laqui_art_3.pdf el 17 de enero del 2017
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa, Colección trópicos. Primera edición. Venezuela.
- León, A. (2011). *Satisfacción Laboral en Docentes De Primaria en Instituciones Educativas Inclusivas – Región Callao*. (tesis) Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Likert, R. (1967). *La Organización Humana*. Nueva York: McGraw Hill.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Escuela de Negocios de Harvard. Prensa.
- Litwin, G. y Stringer, R. (1978). *Organizational climate*. New York: Simon & Schuster.
- Locke, A. (1969). *What is job Satisfaction?* In *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, pp. 309-336.
- Locke, A. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción en el trabajo: Manual de Y Psicología Organizacional*. Chicago: Rand McNally.
- Marín, L. (2005). *Sociología para la empresa*, editorial McGraw Hill.
- Maslow, A. (1943). *A Theory of Human Motivation*, in psychclassics.yorku.ca
- Medina, J. (2010). *Liderazgo y Desarrollo Del Potencial Humano en la Gerencia Regional de Salud Arequipa*. (tesis) universidad andina Néstor Cáceres Velásquez. Perú.
- Mendoza, M. (2012). *Clima Organizacional Y Rendimiento Académico En Estudiantes Del Tercero De Secundaria En Una Institución Educativa De Ventanilla*. (tesis) Lima: Universidad San Ignacio De Loyola.
- Ministerio De Salud (MINSA). R.M. 468-2011. *Metodología para el Estudio del Clima Organizacional*.
- Montalbán, J. (2003). *Evaluación del clima organizacional*. México. Limas.
- Montufar, G. (2013). *Desarrollo Organizacional: principios y aplicaciones*. (4ta. Ed.) México: Mc Graw Hill.

- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editorial Y Comercializadora Cartolan Palma, C.
- Palma, S. (2004). *Escala de clima organizacional CL-SPF*.
- Pérez, O. y Rivero, L. (2013) *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonia Peruana, Periodo 2013*. (tesis). Iquitos: Universidad Nacional De La Amazonia Peruana.
- Peña, M. (1985). *La psicología y la empresa*. Barcelona: Ed. Hispano Europea, S.A.
- Quarstein, A., McAfee, B., y Glassman, M. (1992). *Los sucesos situacionales Teoría de la satisfacción en el trabajo*, Human Relations, 45, (8), 859-873.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administration*. (10ma. Ed.) México: Pearson.
- Robbins, S. Y Judge, R. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15va ed.) México: Pearson.
- Reddin, W. (2004). *Gestión del clima organizacional en la mejora de la efectividad*. Cuadernos de Management N° 120 noviembre. Ed. Nueva empresa.
- Rodriguez, D. (2004). *Diagnostico Organizacional*. (7ma. Ed.) Chile.
- Salazar, R., Leyton, S., Meza, A. y Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades*. (tesis) surco: Pontificia Universidad Católica Del Perú.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 39(2), 385-393.
- Silva, M. (1996). *El clima en las organizaciones*. Barcelona: EUB.
- Williams, V. (2013) *estudio diagnóstico de clima organizacional en una dependencia pública*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León

ANEXOS

Anexo 1: Matriz De Consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E ÍTEMS		MÉTODO
¿Cómo se relaciona el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020?,	General	General	Variable 1: clima organizacional		Diseño: No experimental y transversal Tipo: Descriptivo-correlacional.
	la correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020 es directa y positiva	Determinar la correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020.	Dimensiones	Ítems	
			✓ Potencial humano	27	
			✓ Diseño organizacional	ítems	
		✓ Cultura organizacional			
	Específicos	Específicos	Variable 2: satisfacción laboral		POBLACIÓN-MUESTRA N=115 Trabajadores n= 101 Muestreo: el muestreo es no probabilístico
H1: el nivel de clima laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020 es saludable.	a) Analizar el nivel de clima laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020.	Dimensiones	Ítems		
H2: el nivel la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020 es bajo.	b) diferenciar el nivel la satisfacción laboral en los trabajadores centro de salud de Lluyllucucha-Moyobamba año 2020	✓ Condiciones físicas y materiales	36 ítems		
		✓ Beneficios laborales y remunerativos			
		✓ Políticas administrativas			
		✓ Relaciones sociales			
		✓ Desarrollo personal			
		✓ Desempeño de las tareas			
INSTRUMENTOS		INSTRUMENTO 1: escala de satisfacción laboral SL-SPC	En esta investigación fue realizada por (palma 1999) en 50 trabajadores de lima metropolitana, quien utilizó una escala de respuesta Likert obteniendo un alfa de Cronbach 0.77. La cual se llevó a cabo con un cuestionario de tipo Likert de 17 ítems, teniendo como autor al Mg. Rojas Muñoz, José (2017), usando como referente el método de Palma (2005).		
		INSTRUMENTO 2: Cuestionario de clima organizacional	Rojas (2017) validó el instrumento clima organizacional del MINSA, obteniendo un Alfa de Cronbach de 0.902, lo cual demuestra que el instrumento realiza mediciones métricas estables y consistentes, no obstante, se eliminaron algunos ítems, de acuerdo al criterio de Kline mayor o igual a 0.20. reduciéndose estos a 25 ítems.		

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Clima laboral	<p>MINSA citado por Rojas (2017) define clima organizacional como todas las apreciaciones que tienen los trabajadores de una organización respecto a su trabajo, como son: ambiente físico en el que trabajan, vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan al trabajo.</p>	<p>se efectúa con un cuestionario compuesto por 27 preguntas, aprobado por resolución ministerial 468-2011. teniendo como autor a Mg. Rojas Muñoz José (2017),</p>	Potencial humano	<p>Innovación Liderazgo Recompensa Confort Toma de decisiones Remuneraciones</p>	<p>Del 1 al 4. Del 5 al 6 Del 7 al 9. Del 10 al 11 Del 12 al 13 Del 14 al 15</p>	De intervalo
			Diseño organizacional	<p>Estructura Comunicación Motivación organizacional</p>	<p>Del 16 al 17 Del 18 al 20, Del 21 al 23</p>	No saludable (28 - 56)
			Cultura organizacional	<p>Identidad Conflicto y cooperación</p>	<p>Del 24 al 26 Del 27 al 28</p>	Por mejorar (57 - 84) Saludable (85 - 112)

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	Palma (2005), la define como la conducta que se tienen respecto al trabajo, significado de la tarea, reconocimiento e inclusión personal y/o social, condiciones de trabajo y subsidios económicos el cual permite determinar si el trabajo resulta grato o desagradable según la percepción del colaborador.	se llevó a cabo con un cuestionario de tipo Likert de 17 ítems, teniendo como autor al Mg. Rojas Muñoz, José (2017), usando como referente el método de Palma (2005)	Significación de tarea.	Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.	1al 8	De intervalo Insatisfecho (27 – 63) Satisfecho (64 – 99) Muy satisfecho (100- 135)
			Condiciones de trabajo	Evaluación del trabajo en función a la existencia o disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.	Del 9 al 17	
			Reconocimiento o de personal y/o social	Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos resultados indirectos	Del 18 al 22	
			Beneficios económicos	Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada	23 al 27	

F

Anexo 3 : Cuestionario de clima Laboral

nunca	a veces	frecuentemente	siempre
1	2	3	4

ÍTEMS	POTENCIAL HUMANO	N	AV	F	S
01	La innovación es características de nuestra organización	1	2	3	4
02	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4
03	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas	1	2	3	4
04	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios	1	2	3	4
05	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.	1	2	3	4
06	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	1	2	3	4
07	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4
08	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada	1	2	3	4
09	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1	2	3	4
10	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
11	La limpieza de los ambientes es adecuada	1	2	3	4
	DISEÑO ORGANIZACIONAL	1	2	3	4
12	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
13	En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
14	Mi salario y beneficio son razonables	1	2	3	4
15	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo de realizado	1	2	3	4
16	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
17	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	1	2	3	4
18	Mi jefe inmediato me comunica si estoy	1	2	3	4

	realizando bien o mal mi trabajo				
19	presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4
	CULTURA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4
20	puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	1	2	3	4
21	las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	1	2	3	4
22	recibo buen trato en mi establecimiento de trabajo	1	2	3	4
23	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer	1	2	3	4
24	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	1	2	3	4
25	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización	1	2	3	4
26	Estoy sonriente	1	2	3	4
27	Cometo errores	1	2	3	4

FUENTE: Mg. Rojas Muñoz José 2017

Anexo 4: Cuestionario satisfacción laboral –ESL

	ÍTEMS	TOTAL, ACUERDO	ACUERDO	INDECISO
	SIGNIFICACIÓN TAREA	1	2	3
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	1	2	3
2	Me siento útil con la labor que realizo	1	2	3
3	Me complace los resultados de mi trabajo	1	2	3
4	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona	1	2	3
5	Me gusta el trabajo que realizo	1	2	3
6	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo	1	2	3
7	Me gusta la actividad que realizo	1	2	3
	CONDICIONES DE TRABAJO	1	2	3
8	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores	1	2	3
9	El ambiente donde trabajo es confortable	1	2	3
10	Me disgusta mi horario	1	2	3
11	Llevarse bien con mi jefe, beneficia la calidad del trabajo	1	2	3
12	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable	1	2	3
13	El horario de trabajo me resulta cómodo	1	2	3
14	Existen incomodidades para un buen desempeño de las labores diarias	1	2	3

	RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	1	2	3
15	Las tareas que realizo es percibido como algo sin importancia	1	2	3
	BENEFICIOS ECONOMICOS	1	2	3
16	El sueldo que tengo es bastante aceptable	1	2	3
17	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	1	2	3

FUENTE: Palma (2005) adaptado por Mg. Rojas Muñoz, José (2017)

Anexo 5: Autorización del uso del instrumento

mensaje para aceptaria primero

Se requiere la siguiente información:

- * DNI
 - * Instrumento que solicita
 - * Título Tesis o investigación
 - * características de la muestra
 - * Universidad en la que se presenta
 - . Nombre completo del Asesor(a)
 - . Documento que acredite su uso para fines académicos de la Universidad o email de la Universidad del asesor confirmando su participación como asesor(a) (dirigido a Sonia Palma, PhD)
 - . Voucher depósito a nombre de la persona que solicita la autorización por derechos de autor (\$20 - veinte dólares- por prueba y por tesista / ó \$100 - cien dólares por calificación básica de Escala)- El NOMBRE del DEPOSITARIO debe aparecer en el voucher -a favor de Sonia Petruska Palma Carrillo a través de Money Gram o Western Union. (Deberá coordinarse dirección envío)
- Luego de efectuado el depósito y envío de información del tesista , la solicitud será procesada y enviada en los siguientes cinco días útiles.

Por favor, EN UN SOLO EMAIL enviar los datos requeridos y copia del Voucher

Atte,

Sonia Palma, PhD

Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos clima organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach		N de elementos
,912		28

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	72,19	159,316	,410	,900
ITEM 2	71,77	156,875	,458	,899
ITEM 3	71,93	157,513	,478	,898
ITEM 4	71,77	162,668	,435	,899
ITEM 5	72,00	150,207	,632	,895
ITEM 6	71,77	153,426	,711	,894
ITEM 7	71,67	150,092	,549	,897
ITEM 8	71,13	169,292	,003	,904
ITEM 9	71,70	154,079	,695	,894
ITEM 10	72,23	161,426	,387	,900
ITEM 11	71,50	154,121	,636	,895
ITEM 12	72,17	159,178	,438	,899
ITEM 13	72,47	154,464	,702	,894
ITEM 14	72,17	153,247	,757	,893
ITEM 15	72,00	154,207	,654	,895
ITEM 16	71,97	155,137	,641	,895
ITEM 17	71,63	162,930	,252	,903
ITEM 18	72,87	160,051	,388	,900
ITEM 19	71,23	170,185	-,057	,907
ITEM 20	72,23	163,151	,248	,903
ITEM 21	71,77	158,668	,462	,899
ITEM 22	71,83	161,109	,409	,899
ITEM 23	72,17	155,385	,499	,898
ITEM 24	71,57	158,461	,444	,899
ITEM 25	71,53	153,637	,645	,895
ITEM 26	71,00	165,793	,162	,903
ITEM 27	71,60	157,007	,524	,897
ITEM 28	70,77	161,082	,609	,898

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	27

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	91,43	121,151	,210	,765
ITEM 2	91,87	124,120	,013	,777
ITEM 3	91,40	113,766	,463	,751
ITEM 4	90,60	124,455	,094	,768
ITEM 5	92,40	121,628	,121	,770
ITEM 6	92,47	121,706	,100	,772
ITEM 7	90,77	120,668	,331	,761
ITEM 8	91,47	113,292	,531	,748
ITEM 9	91,80	118,166	,249	,763
ITEM 10	92,43	130,392	-,215	,789
ITEM 11	92,23	120,737	,130	,771
ITEM 12	92,23	115,564	,323	,759
ITEM 13	92,40	116,800	,288	,761
ITEM 14	90,90	113,128	,602	,746
ITEM 15	91,73	113,651	,458	,751
ITEM 16	91,67	111,402	,467	,749
ITEM 17	92,37	123,826	,021	,777
ITEM 18	91,23	114,737	,502	,751
ITEM 19	92,70	119,252	,189	,767
ITEM 20	91,10	109,541	,663	,739
ITEM 21	91,13	113,016	,495	,749
ITEM 22	90,93	113,306	,529	,748
ITEM 23	91,40	113,903	,442	,752
ITEM 24	91,60	123,214	,020	,781
ITEM 25	90,93	112,271	,688	,743
ITEM 26	90,93	117,513	,557	,753
ITEM 27	91,33	121,195	,164	,767

Anexo 8: Constancias para realizar la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN
RED DE SALUD MOYOBAMBA _ MICRO RED DE LLUYLLUCUCHA

"AÑO DE LA UNIVERZALISACION DE LA SALUD"

Moyobamba 07 de Diciembre del 2020

Srta. Marlith Navarro Rojas
Estudiante de la carrera de psicología

Presente:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted y en atención al documento de la referencia de la Srta. Marlith Navarro Rojas identificado con DNI. 46280306, estudiante de la universidad Cesar Vallejo de la escuela profesional de psicología, fue **ACEPTADA** para realizar en el centro de salud de lluyllucucha su trabajo de investigación denominado "Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud LLuyllucucha"

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN
TARCAO LLUYLLUCUCHA DE SAN MARTÍN
RED DE SALUD MOYOBAMBA

Dr. Marga V. Ríos Horeaga
C.M.P. : 38493
JEFA MRS LLUYLLUCUCHA

DIRECCION: JR. 2 DE MAYO C/12
TELÉFONO: 042-562326
EMAIL: mrluyllucucha@gmail.com

Anexo 9: Consentimiento informado

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

La presente investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores del Centro de Salud de Lluylucucha-Moyobamba, 2020”. Bachiller Navarro Rojas Marlith con ORCID: 0000-0001-6813-0723 y DNI N° 46280306, estudiante de la Universidad César Vallejo. Se plantó como objetivo Determinar qué factores del Clima Organizacional influyen en la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud de Lluylucucha Moyobamba.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a la encuesta serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante la aplicación. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a Navarro Rojas Marlith, al teléfono

Firma del participante

DNI:

Anexo 10: Validación de instrumento

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Távora Yajahuanca Flor Dalila
 Institución donde labora : Hospital II-1 - Moyobamba
 Especialidad : Psicología
 Instrumento de evaluación : cuestionario de clima organizacional
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. Sosa Rojas Muñoz

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Motivación .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad, lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permita hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa se instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

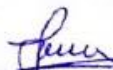
OPCIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 04 de diciembre de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

48


 Flor Dalila Távora Yajahuanca
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. N° 35538

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Tavera Yajahuanca Flor Dalila,
 Institución donde labora : Hospital II-S. Moyobamba
 Especialidad : Psicóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Satisfacción Laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma Carrillo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Motivación .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad, lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permita hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa se instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).


OPCIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 04 de diciembre de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49


Flor Dalila Tavera Yajahuanca
 PSICÓLOGA
 C.Ps.P. N° 35538

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : JHON ALEX RUIZ CRUZ
 Institución donde labora : COLEGIOS DE ALTO RENDIMIENTO
 Especialidad : PSICOLOGÍA
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL
 Autor (s) del instrumento (s) : SONIA PALMA CARRILLO

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Motivación .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad, lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permita hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa se instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable).

OPCIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 05 de diciembre de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50


 JHON ALEX RUIZ CRUZ
 CPP 23235

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : JHON ALEX RUIZ CRUZ
Institución donde labora : COLEGIOS DE ALTO RENDIMIENTO
Especialidad : PSICOLOGÍA
Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL
Autor (s) del instrumento (s) : MG. JOSE ROJAS MUÑOZ

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) **DEFICIENTE (2)** **ACEPTABLE (3)** **BUENA (4)** **EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Motivación .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad, lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permita hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa se instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPCIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 05 de diciembre de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49


 JHON ALEX RUIZ CRUZ
 CPP 23235

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sandoval Tulumba Julia A
 Institución donde labora : Centro de Salud Serrillo
 Especialidad : Psicóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de Clima Organizacional
 Autor (s) del instrumento (s) : Mg. José Rojas Muñoz

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Motivación .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad, lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permita hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación					✓
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa se instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

OPCIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 04 de diciembre de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49


 Julia A. Sandoval Tulumba
PSICÓLOGA
 C.Ps.P 22741

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Sandoval Tulumba Julia A
 Institución donde labora : Centro de salud Jenillo
 Especialidad : Psicóloga
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción laboral
 Autor (s) del instrumento (s) : Sonia Palma Carrillo

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable Motivación .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad, lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Motivación de manera que permita hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Motivación					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa se instrumento					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable).


OPCIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES VÁLIDO, PUEDE SER APLICADO.

Moyobamba, 04 de diciembre de 2020

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49


 Julia A. Sandoval Tulumba
PSICÓLOGA
 C.Ps.P 22741