



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**El clima organizacional y la satisfacción laboral de un centro
de salud estatal, Jesús María, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Muñoz Elescano, María Teresa (ORCID: 0000-0001-8898-6940)

ASESOR:

Dr. Espinoza Rivera, Marco Aurelio (ORCID: 0000-0002-5089-938X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucho amor y admiración dedico este trabajo de investigación a mi hermana Nely Muñoz Elescano, a mis padres, a mis hijos y a toda mi familia quienes son mi motivo, motor y la fuerza de lucha constante para poder superarme y ser mejor cada día, logrando así brindarles más estabilidad en un corto, mediano y largo plazo.

María T. Muñoz Elescano

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por la salud y su guía desde el cielo, a mi docente el Dr. Espinoza Rivera, Marco Aurelio por ser una guía y apoyo en este tiempo, a mi casa de estudios la Universidad Cesar Vallejo por proveerme de conocimientos a lo largo de mi maestría, al Mg Nelber Diaz Rojas por el apoyo, paciencia y ayuda en la elaboración de mi tesis y a mi familia por estar apoyándome cada día.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Marco teórico	5
III. Metodología	16
3.1 . Tipo y diseño de investigación	16
3.1. Variables y operacionalización	16
3.1.1. <i>Variable independiente clima organizacional</i>	17
3.1.2. <i>Variable dependiente satisfacción laboral</i>	17
3.1.3. <i>Operacionalización de variables</i>	18
3.2. Población, muestra y muestra.....	19
3.2.1. <i>Población</i>	19
3.2.2. <i>Muestra</i>	19
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.4. Procedimientos	22
3.5. Método de análisis de datos.....	22
3.6. Aspectos éticos	23
IV. Resultados	24
V. Discusiones	36
VI. Conclusiones	42
VII. Recomendaciones	43
Referencias	44

Anexo 1. *Tabla de operacionalización de variable 1 y 2.*

Anexo 2. Formato de validación de expertos.

Anexo 3. Validación de experto 1.

Anexo 4. Validación de experto 2.

Anexo 5. Validación de experto 3.

Anexo 6. Cuestionario.

Anexo 7. Ficha de técnica de instrumento.

Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento.

Anexo 9. Base de datos en excel y spss.

Anexo 10. Tablas y figuras.

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Análisis del piloto de la fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach</i>	20
Tabla 2. <i>Estadísticas de fiabilidad del cuestionario</i>	20
Tabla 3. <i>Alfa de Cronbach para determinar confiabilidad 80 muestra</i>	21
Tabla 4. <i>Estadísticas de fiabilidad del cuestionario</i>	21
Tabla 5. <i>Análisis descriptivo de variable 1 Clima laboral y sus 3 dimensiones</i> ..	25
Tabla 6. <i>Análisis descriptivo de la V2 y sus 3 dimensiones</i> . .	28
Tabla 7. <i>Prueba de normalidad de la v1 y la v2</i>	31
Tabla 8. <i>Prueba hipótesis general con Rho de Spearman V1 y V2</i>	32
Tabla 9. <i>Prueba hipótesis específica 1 con Rho de Spearman D1 y V2</i>	33
Tabla 10. <i>Prueba hipótesis específica 2 con Rho de Spearman D2 y V2</i>	34
Tabla 11. <i>Prueba hipótesis específica 3 con Rho de Spearman D3 y V2</i>	35

Índice de figuras

Figura 1. <i>Laboración de una pirámide de Maslow.</i>	15
Figura 2. <i>Frecuencias de la variable clima organizacional.</i>	27
Figura 3. <i>Frecuencias de la variable satisfacción laboral.</i>	30

Resumen

La investigación realizada tiene como objetivo principal analizar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de un centro de salud estatal en la ciudad de Lima, Jesús María. Además, la tesis está compuesta por capítulos. Capítulo 1, se detalla la introducción en la que se describe la problemática de investigación a nivel internacional y nacional de diversos centros de salud, las interrogantes generales y específicas, los objetivos específicos y las hipótesis. Por otro lado, en el capítulo 2, se habla de un marco teórico en donde este compuesto esta conceptualiza con dos variables, bases teóricas que respaldan a las variables, dimensiones e indicadores. Además, en el capítulo 3 se enfoca en la metodología de investigación, la cual fue de tipo básica, cuantitativa, con un diseño no experimental, correlacional, de corte transversal, así mismo, se aplicó como técnica la encuesta e instrumento el cuestionario en escala Likert. Por consiguiente, se obtuvo como resultados un alfa de Cronbach altamente confiable de 0.986 y de correlación con el Rho de Spearman el valor de 0.899 indicando que el objetivo de relación es muy alto entre V1 y V2. Por último, como conclusión se cumplió y dio respuesta a todas las interrogantes planteadas al inicio de la investigación.

Palabras claves: Liderazgo, motivación, comportamiento, estima, remuneraciones e higiene.

Abstract

The main objective of the research carried out is to analyze the relationship between the organizational climate and job satisfaction in a state health center in the city of Lima, Jesús María. In addition, the thesis is composed of chapters. Chapter 1 details the introduction in which the research problem at the international and national level of various health centers, the general and specific questions, the specific objectives and the hypotheses are described. On the other hand, in chapter 2, there is talk of a theoretical framework where it is composed of conceptualizes with variables, theoretical bases that support the variables, dimensions and indicators. In addition, chapter 3 focuses on the research methodology, which was basic, quantitative, with a non-experimental, correlational, cross-sectional design, likewise, the survey was applied as a technique and the scale questionnaire instrument Likert. Therefore, a highly reliable Cronbach's alpha of 0.986 and correlation with Spearman's Rho value of 0.899 were obtained as results, indicating that the relationship objective is very high between V1 and V2. Finally, as a conclusion, all the questions raised at the beginning of the investigation were fulfilled and answered.

Keywords: Leadership, motivation, behavior, estimation, remuneration and hygiene.

I. INTRODUCCIÓN

La realidad problemática de las organizaciones gubernamentales en la actualidad buscan desarrollarse crecer continuamente, de allí viene la gran necesidad de estar en la búsqueda constante de mejoras para el clima laboral de sus trabajadores, dentro de ello, se genera una gran importancia de que las corporaciones brinden los diversos medios y herramientas necesarias a su personal que labora en ella, todo ello, permitirá desarrollar y realizar sus actividades encomendadas de manera eficiente.

Por tanto, dicha problemática no solo afecta en lo local, sino también a nivel internacional como lo indico Adecco (2019). En México las empresas que tienen un mal clima laboral disminuyen la satisfacción laboral de cada colaborador, el cual repercute en una mala atención a sus clientes, por otro lado, la insatisfacción laboral de los trabajadores llega hasta un 300% de disminuciones en la productividad y desarrollo de actividades diarias. También, se ve que el 70% que representa a la mayor parte de la población laboral de jóvenes que están en constante búsqueda de ofertas laborales que toman en cuenta el clima laboral, la satisfacción dentro del puesto de trabajo, sobre todo estar satisfechos con el balance que existe entre la vida personal y su actividad laboral, es decir mal clima laboral = mayor insatisfacción. Así mismo, la OPS (2021). Detalló que la satisfacción de los trabajadores dentro de un centro laboral es fundamental para el bienestar y la salud de los cada uno de los colaboradores de diferentes empresas a nivel mundial, por consiguiente, en la América más de 460 millones de personas representan la fuerza laboral de los cuales son el 50% de la PEA; por otro lado, en el Caribe y América representan el 60% de PEA.

Además, Fide (2019). Hablo de que un mal clima laboral en las empresas públicas y privadas afecta a la producción, desempeño, crecimiento, otros. Ya que, el clima laboral ha venido afectando a todos los diversos equipos de trabajo de las empresas tanto nacionales e internacionales. Por ende, si el clima laboral está en condiciones no aptas, entonces los equipos de trabajo cometen errores, y les dificulta desarrollar sus tareas al máximo, afectando su bienestar laboral, personal y sobre todo su desarrollo profesional. Así mismo, si el clima laboral está bajo repercute problemas a una cantidad inimaginable de factores como es estructura

de organizacional, las responsabilidades que tiene cada colaborador; además de que no todo es responsabilidad de los trabajadores.

A nivel nacional, la mayoría de las empresas tienen problemas para satisfacer a sus trabajadores, ya que, el clima empresarial está en niveles bajos, el cual, lo confirmo el Grupo Romero (2019). Planteó que, la mayoría de las empresas carecen de un buen clima organizacional, ya que, no todas las empresas les brindan motivación, incentivos, premios u otros a sus colaboradores, por ello, ocasiona unos escasos de satisfacción en los colaboradores más productivos provocando cansancio, aburrimiento, rutinario y bajas en los resultados que brindan a la empresa, perjudicando a empresas en su crecimiento. Así mismo, las empresas del Perú y del mundo no cumplen con estrategias que faciliten la comunicación de la plana administrativa y gerencial con el equipo de trabajo de cada área, también no se les brinda medidas flexibles en los horarios de trabajo, no se escucha a su personal.

Por otro lado, Molina (2019), indico que el clima es un derivado de comportamiento organizacional, el cual en la actualidad está afectando a todas las empresas en cualquier dimensión, sin distinguir el tamaño, rubro, nacional e internacional. Por otro lado, es un factor fundamental para el desarrollo empresarial, además, cada empresa debe tener en cuenta el mal clima genera insatisfacción, desmotivación, falta de energías y ganas para desarrollar y terminar sus tareas diarias y anuales. Es decir, el mal clima ha generado que los colaboradores renuncien de la empresa, se estresen, se equivoquen o cuentan errores más seguido, no produzcan al 100%, y solo produzcan al 20%, dando como perdidas al 80% de producción de cada trabajador.

Por último, se requiere analizar como ayudara el clima laboral, al mejoramiento de la satisfacción dentro de un centro estatal de salud en Jesús María en 2021.

Por consiguiente, se planteó el siguiente problema principal o general: ¿cómo se relaciona el clima de las organizaciones con la satisfacción de los colaboradores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021? Y como específicos: ¿Qué relación existe entre las estrategias de motivación de clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los empleados de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021?, ¿Cómo implementar métodos de

comportamiento para mejorar el clima laboral e incrementar la satisfacción laboral de cada trabajador de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021? y ¿Cómo realizar capacitaciones mensuales sobre liderazgo y obtener una mejor satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal, Jesús María – 2021? Además, la justificación epistemológica se realizará en base a un estudio exhaustivo de antecedentes históricos, libros, artículo, otros. La cual, ayudará a concretar lo óptimos conocimientos y lograr lo objetivo propuestos, encontrando las mejores conclusiones y resultados, todo ello, con un lenguaje claro, específico y sobre todo verbal.

Así mismo, se justifica como técnicamente porque daremos cumplimiento a todos nuestros objetivos planteados en base a un análisis estadístico generado mediante una base de datos realizada con el cuestionario, que se aplicara a la población de estudio. Dicho proyecto ayuda al crecimiento empresarial con el propósito analizar el clima laboral para el mejoramiento de la satisfacción laboral de un centro de salud estatal y también cuenta con el respaldo de las empresas públicas y privadas.

Seguido a ello, se justifica prácticamente en relación con los objetivos de estudio que permitirá encontrar diferentes soluciones específicas y concretas para la problemática del clima organizacional para mejorar la satisfacción laboral de los sus colaboradores de dicha institución estatal, obteniendo los óptimos resultados.

Por último, se justifica metodológicamente debido a que se realiza para poder contribuir como un aporte a la comunidad científica como antecedente para próximos investigadores de temas relacionados, además, me ayudará a desarrollar diversos conocimientos sobre como investigar, y también como realizar un proyecto de investigación o tesis. Todo ello facilitara cumplir los objetivos de estudios planteados haciendo uso de diversas técnicas como la encuesta y el procesamiento de datos para determinar el nivel de clima y la satisfacción.

Por otro lado, se planteó como objetivo principal: Determinar cuál es relación que hay entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de una institución de salud estatal, Jesús María – 2021. Y como específicos: Definir la relación que existe entre las estrategias de motivación de clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal,

Jesús María – 2021, analizar los métodos de comportamiento para mejorar el clima laboral e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal, Jesús María – 2021, y Establecer capacitaciones mensuales sobre liderazgo y obtener una mejor satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal, Jesús María – 2021. Así mismo, se describe como hipótesis general: identificar si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021. Y también, como hipótesis específicas: se encontró si es dable que haya relación significativa entre las estrategias de motivación de clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021. Se establece que, si hubiese la posibilidad de implementar métodos de comportamiento para mejorar el clima laboral e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021. Y se analizó la posibilidad de realizar capacitaciones mensuales sobre liderazgo y obtener una mejor satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En esta etapa realizaremos un análisis de antecedentes nacionales e internacionales para plasmar una base en beneficio de nuestra investigación.

Por tanto, como antecedentes nacionales se plantearon los siguientes: la investigación realizada por Serafín (2017). La investigación tuvo como fin establecer y analizar si existía relación óptima entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de cada trabajador dentro de una cooperativa de ahorros. Así mismo, en la búsqueda de información y análisis de datos se usó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento, ello, permitió analizar la satisfacción de 150 colaboradores que había en la empresa, además, en donde el estudio fue considerado de tipo básico, con alcance correlacional y su diseño estuvo enmarcado en no experimental sin manipulación directa de variables. Entonces ello, facilitó obtener como resultado que el 53.33% de los colaboradores según estudio realizado describieron que el clima empresarial en la empresa es regular y 28.7% dice es malo; tan solo el 14 % dice que es bueno, de allí viene que la satisfacción laboral es muy baja, también, se llegó a la conclusión, si existe relación significativa de las dos variables, indicando que si el clima laboral incrementa entonces la satisfacción será mejor. Esta investigación se utilizará como referencia teórica por lo que cumple con las características de similitud con nuestro proyecto, así nos enfocaremos en mejorar el clima laboral para generar colaboradores más satisfechos.

También, la investigación que desarrolló en Huacho, Perú, por Gomero (2019). Ha desarrollado la tesis de doctor, es una investigación realizada fue aplicada, correlacional, la cual fue cuantitativo su enfoque, no experimental su diseño y corte transaccional, por lo que, la investigación fue tomada en un determinado momento. Todo ello fue realizado con el objetivo de analizar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad de Barranca. Por lo tanto, para el análisis de resultados se aplicó el cuestionario en escala de Likert, y se analizó mediante el programa estadístico SPSS statistic 22. Como conclusión se encontró una relación significativa entre la variable 1 clima y la variable 2 satisfacción, y también se dice que el nivel de relación existente es regular con un 40.6%. Dicha investigación es de utilidad, ya que se pudo conocer la incidencia y relación de las variables con un

beneficio para colaboradores de la ciudad de Huacho en Lima. el que será referencia para la aplicación de nuestro proyecto con características similares en el distrito de Jesús María, Lima.

Por otro lado, la investigación que realizó Carrasco et al. (2018). Esta tesis surgió como antecedente, ya que, se aplicó una metodología de trabajo con enfoque cuantitativo y correlacional su nivel. Además, se planteó el diseño de investigación no experimental incluido un corte transaccional, por lo que el análisis de variables se realizará sin manipulación de variables dentro de un contexto natural. Toda la información antes mencionada se utilizó para plantar la tesis que lleva como título, clima organizacional y su relación con la satisfacción en los trabajadores administrativos en la construcción Rio Bravo S.A.C. en el 2017. En donde, se concluyó que luego de realizar un análisis de coeficiente de Pearson, en las dos variables encontramos que había relación de variables moderada y positiva de 0.571, interpretándose como un beneficio el estudio dentro de la empresa en cuestión, logrando así una serie de factores del clima que realzan la satisfacción laboral, incrementando y cumpliendo los objetivos personales y en conjunto los organizacionales. Por lo tanto, la investigación adscrita será de utilidad para conocer la relación existente entre variables dentro de las organizaciones, por ende, se utilizará como referencia u antecedente en el desarrollo y aplicación de nuestro proyecto con características similares en el distrito de Jesús María, Lima.

Por último, Cabrera (2018). En el trabajo de investigación que realizó, una institución pública peruana: estudio de caso, dicho estudio de caso tuvo como objetivo principal saber cuál es el nivel de relación en el clima y la satisfacción laboral de todos los colaboradores de la institución pública peruana. Por ello, para recaudar la información se aplicó diversas técnicas e instrumentos como las encuestas y cuestionarios de factores motivacionales y de higiene con el fin de saber el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa. Por consiguiente, la investigación fue cuantitativa con diseño correlacional y descriptivo, además se tomaron datos en un solo tiempo mediante corte transversal. Además, se realizó un estudio a 13 000 personas como población y su muestra de estudio de 374. Se ha obtenido la conclusión más relevante como nivel de clima organizacional con respecto a la satisfacción laboral es alta y positiva, por último, dicha tesis se utilizará como referencia como teoría en mención, por lo que encaja

y se ajusta a la problemática del centro de salud estatal, con el enfoque en el mejoramiento del clima organizacional y la satisfacción laboral. Adicional a ello, se planteó los siguientes antecedentes nacionales:

En el artículo realizado y desarrollado por Saltos et al. (2020). El cual surge bajo la necesidad analizar y plantear un objetivo claro a plazos cercanos, medianos y largos, ya que, la organización no cuenta con uno claro, ya que, diversos documentos de gestión no son elaborados concienzudamente, además, los profesores no brindan su compromiso del 100% a la institución y carece de existencia de mejoras en la infraestructura ello debido a la falta de docentes especializados. Por otro lado, la investigación que ha utilizado es no experimental, correlacional como enfoque y transversal o transaccional de corte, además, utilizó técnica de encuesta, cuestionario de instrumento en el estudio, plasmado a una muestra en la institución educativa de 98 docentes. Por lo tanto, Para realizar el artículo se tomaron como como prioridad las estadísticas encontradas en donde el 53.1% indica que el nivel es muy favorable, el 44.9% dice es favorable y tan solo el 2% indico que el clima organizacional es malo o desfavorable. Así mismo, se utiliza la presente investigación como referencia por lo que las características de estudio son similares a las de nuestro proyecto en análisis.

A nivel internacional, la investigación que se desarrolló en Venezuela. Por Simbron et al. (2019). Se desarrolló el artículo leadership, organizational climate and teacher job satisfaction; en ello se aplicó una investigación cuantitativo el enfoque, así como, no experimental el diseño, encajado a una investigación correlacional, además se aplicó las técnicas de la encuesta y el cuestionario para analizar la muestra establecida por 35 profesores, por ello, el resultado más relevante fue, si existe relación de variables mediante el análisis estadístico de variables en función a la prueba de Pearson, el cual representa 0.902 para el clima organizacional y satisfacción laboral dando como resultado una relación significativa positiva alta. Y obteniendo como conclusión que el director si logra persuadir y tiene poder de convencimiento ante todos los 100 docentes de la comunidad educativa; por ende, se sugiere a dicha universidad mejorar su clima laboral formando personas para el desarrollo laboral que está en constante crecimiento. La investigación detallada anteriormente se analizó y conoció diversas relaciones significativas entre las variables y sus determinadas dimensiones, por

ende, se utilizará como referencia para encontrar la incidencia del clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud estatal, en la ciudad de Lima.

Así mismo el autor, Chiang et al. (2015). En el artículo realizado en el país de Chile, el cual, tuvo un propósito fundamental de analizar si había relación entre variables principales y secundarias como son el clima y la satisfacción laborales en el organismo público, para tener un recaudo efectivo de información se aplicó como instrumento el cuestionario sobre una base de muestra de 547 trabajadores, dicho instrumento estuvo categorizado según escalas de Likert; muy de acuerdo, no estoy seguro, totalmente en desacuerdo, en desacuerdo y de acuerdo. Dichos instrumentos brindaron como resultado más resaltante que el coeficiente escalado de clima organizacional es alto, pero, esto indica que la homogeneidad de los ítems analizados de cada variable es más alta y por ello, existe mayor relación de coeficientes entre sí. Por tanto, ha obtenido como conclusión los instrumentos utilizados en el estudio fueron efectivos y aplicados de forma eficiente, además, medir la satisfacción de los trabajadores está funcionando correctamente en las organizaciones públicas del estado Chileno, tal cual lo demuestra el coeficiente de fiabilidad encontrado y analizado dando como resultado un 0.929, indicando, que las variables y sus ítems son realmente efectivos con respecto a la relación entre los mismos, dando como diferencias claras y objetivas en común. Por último, se utiliza como base de referencia teórica la presente investigación ya que las características de la problemática y los instrumentos de medición cumplen con una similitud en grandes rasgos con nuestro proyecto con el enfoque en el mejoramiento del clima organizacional para obtener mejor satisfacción de los colaboradores del centre de estudio en cuestión.

Por otro lado, el artículo realizado por Arévalo et al. (2021). Titulada *Organizational climate and job satisfaction of the collaborators in the healthcare area of an II-E Hospital* con el objetivo más relevante fue saber si la relación que hubo entre variables es positiva, así mismo, se dedujo que el clima con la satisfacción laboral son primordial y fundamental para que cada empresa puedan plantear proyectos de mejora continua, dicha investigación se aplicó como metodología el tipo básica, fue no experimental y descriptiva, además, se utilizó el diseño de estudio descriptivo y correlacional de Pearson para describir cada

variable de estudio, también se tuvo como población a 147 trabajadores de un hospital, y analizando una muestra de solo 119 trabajadores con los cuales se determinó los resultados siguientes; el clima laboral de la empresa fue de un 50.4% calificable como clima medio favorable y el 37% calificable desfavorable, además, se encontró que la satisfacción es desfavorable lo cual representa 33.6% y mediana favorable un 49.6% , dando como conclusión la existencia de una relación moderada positiva entre las dos variables clima y satisfacción con un coeficiente de correlación de 0.460. esto nos quiere decir que la satisfacción laboral se ve influenciado notoriamente por el clima organizacional de la institución.

También, los autores Carracedo y Aguilera (2021). En su artículo titulado relación entre clima y satisfacción laboral el metaanálisis, en donde tuvo como objetivo más relevante es saber cuál es el grado que existe de relación entre variables, así mismo, se utilizó la metodología sistemática mediante la revisión literaria de diversas fuentes existentes de relación en la web of sciencie, además se aplicó el enfoque cuantitativo, rho de spearman, chi cuadrado ello permite relacionar su estudio de v1 y v2, por otro lado, se obtuvo como resultados que si existe relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, además que es muy difícil hacer una investigación de metaanálisis y deja abierto las diversas posibilidades para que otros investigadores puedan continuarlo, por lo que su conclusión más relevante fue que el las organizaciones deben dividir en dos condiciones a las tácticas para cada colaborador el trabajo y los recursos ello permitirá incrementar el nivel de clima con ello mejorar la satisfacción.

Por último, Govea y Zuñiga (2020). En su artículo que lleva como título The organizational climate as a factor in the job satisfaction of a service company, con el objetivo general determinar una relación existente entre dos variables clima y satisfacción, dicha investigación tuvo como metodología no experimental es el diseño que aplico, correlacional descriptivo el alcance, así mismo, dicho estudio se realizó a una población de 40 trabajadores, con el instrumento del cuestionario aplicado a una empresa de ecuador; también se obtuvo como resultados más resaltantes que de las 40 encuestas 24 si están conforme con el clima organizacional, así mismo, para el caso de la variable 2 se obtuvo que de 40 colaboradores 32 están satisfechos con lo que la empresa los brinda. Por último,

se aplicó la comprobación de hipótesis con el chi cuadrado con un resultado de 7.779, indicando que la relación de variables es positiva.

Como bases teóricas utilizadas se plantearon las siguientes conceptualizaciones generales: el clima organizacional es una sensación que se transmite de manera intrapersonal e interpersonales entre colaboradores, jefes y colaboradores y empresa con sus colaboradores, además, (Chiavenato, 2009), no dice que el clima organizacional es vista como la motivación por parte de las corporaciones a sus trabajadores, en donde cada Persona se adapta periódicamente a diferentes acontecimientos que se dan en el transcurso de sus tareas encomendadas, en donde ello crea una estabilidad n la satisfacción de sus necesidades y genera un equilibrio de sus emociones. También se dice que, el clima organizacional sería las diversas estrategias de calidad o variadas características experimentadas por cada uno de los miembros de las empresas, las cuales, influirían constantemente en cada uno de sus comportamientos. Por otro lado, dicho concepto organizacional es el que abarca un sin número de factores como motivacionales, higiene, comportamiento, conocimiento, habilidades y otros.

Robbins (1999). habla del clima organizacional como una fuente principal de las empresas y todas las fuerzas macro externas que estarían influyendo en el desempeño de cada trabajador, por otro lado, en algunas organizaciones en concepto antes mencionado se trata de las diversas relaciones que existe dentro de un centro laboral como son: jefe y sus subordinados, relación que se da entre trabajadores, relaciones con los clientes colaboradores, y por último, la relación que haya por parte de la empresa con sus proveedores. Por otro lado, para muchos trabajadores indican que son las percepciones que tienen cada uno por su ambiente laboral, las tareas que desarrollan, las relaciones con la plana administrativa y compañeros, y también, todas las reglas y regulaciones que de alguna manera estarían afectando el desarrollo y cumplimiento de la jornada laboral de los colaboradores. Además, Uribe (2015). define el clima como percepciones de diversos aspectos políticos, prácticos y de un empoderamiento de los trabajadores dentro de una empresa, dicha organización puede ser formal e informal. También, clima organizacional es el resultado que se obtiene luego de diversas interpretaciones percibidas por cada uno de los colaboradores, es decir, se debe analizar cada situación que se presente para así distinguir las buenas de las malas.

Todo ello, no dará como resultado mayor estabilidad y aceptación de nuestros trabajadores dentro y fuera del establecimiento laboral.

Teoría que sustenta el clima organizacional: Una de las teorías más conocidas que se utilizara como referencia fundamental es la del autor (Likert, 1965), en la cual nos brinda un modelo en base a la conducta y comportamiento de cada trabajador, ello hace que los empleados se nublen de percepciones e idea negativas acerca de la plana administrativa y de las condiciones en las que realizan sus tareas diarias, por tanto, en esta teoría el autor se plantea 3 tipos de causales que influyen en el clima empresarial: Explicativas, Finales e intermedias. Causales, dentro de ella incluyen diferentes elementos como decisiones, análisis de la competencia, las actitudes y los reglamentos que se brinda a los colaboradores por parte de la institución. Por otro lado, a esta variable se le conoce también como explicativa por el hecho de que está en constante evolución y cambios consecutivos modificando así lo que se hace en las empresas. así mismo las finales, esta significa una sumatoria de las intermedias y causales, lo cual, significa que es la obtención de los resultados organizacionales como serian a cuánto asciende las perdidas, cuanto es la ganancia de la empresa por tiempos definidos y como se da la productividad día a día. Dado que, las intermedias, en esta variable nos orientamos a ver cómo y de qué manera las organizaciones están evolucionando, para ello, las empresas deberían realizar análisis internos como táctica para ver su fotografía de problemáticas, en otras palabras, un foda interno, en donde, se reflejó acciones como el rendimiento laboral, la motivación laboral, la toma de sesiones y por último la comunicación interpersonal dentro fuera de la organización.

Sistemas teóricos de Likert: Dentro de los sistemas de la teoría de Likert tenemos los siguientes: autoritario – explorador: en esta definición podemos decir que los líderes de las organizaciones son autoritarios, por ello, no confían en sus colaboradores, por tanto, la manera en la que motivan a sus subordinados es mediante el miedo, temor, castigo y chantaje. Por otro lado, el autoritario – paternal: este tipo de líder se diferencia y caracteriza por la confianza que hay entre jefe y colaboradores, en ello, el jefe utiliza premios, recompensas y castigos para motivar a sus trabajadores, es decir, en todo momento la plana administrativa maneja diversas tácticas estrategias de control y generando un clima en dirección a diversas necesidades de los colaboradores. El tercero es consultivo: Su principal

característica que existe en esta etapa es la confianza que brindan sus jefes en su personal, además, se les brinda cierto grado de libertad para tomar decisiones y delegar funciones específicas, también se dice que el líder en esta oportunidad siempre debe ser el que evalúa la lluvia de ideas y ver cuál es la solución más relevante.

Participativo – Democrático: este estilo de líder es el más idóneo y recomendable para mejorar la relación del clima laboral entre jefaturas y colaboradores en las organizaciones, es decir, las decisiones se toman en equipo, es decir las ideas y opiniones son bien recibidas por los jefes con respecto a sus colaboradores, por otro lado, los directivos poseen una confianza plena en cada uno de sus subordinados.

Normas: según el autor Chiavenato (2000) define que son “patrones de los comportamientos que comprenden guías sobre la manera de ser y de hacer las cosas”, p. 86

Comportamiento: el autor Chiavenato (2009). Hablo del comportamiento que es un estudio de las actitudes de cualquier persona y grupo, los cuales, actúan dentro de las organizaciones, además, debemos conocer los diversos componentes del comportamiento de los individuos de manera interna y externa para brindar una mejor cultura organizacional en beneficio de estos, además, el liderazgo: se define como liderazgo a la habilidad o imperativo para desarrollar personas en las organizaciones. Además, liderazgo es fundamental, identificar y desarrollar a trabajadores excepcionales (...) capaces de guiar a la organización a un siglo nuevo (...) el secreto del éxito está siempre en las personas (Chiavenato, 2009, p. 406). Por último, el clima organizacional posee diversas dimensiones como el empeño, recompensas, competencia, motivación, responsabilidad, conflicto, normas, control, entre otros. Cada uno de los elementos antes mencionados ayudan a que el clima organizacional fluya correctamente dentro y fuera de las empresas y así pueda darse un funcionamiento eficiente con respecto al cumplimiento de objetivos.

Definiciones de satisfacción laboral según autores: el autor Morillo (2006). Definió satisfacción laboral a una perspectiva que favorece a los trabajadores de una empresa, y que en ocasiones también desfavorece a los mismos, es decir, se verá reflejado en colaborador satisfecho, debido a que las personas en el trabajo

recibirían recompensas, relaciones interpersonales y el estilo gerencial que este ofrece”, p. 57. Por otro lado, según Chiavenato (2009). define a la satisfacción laboral como sentimientos y puntos de vista de cada uno de los colaboradores con respecto a ambiente laboral y diferentes aspectos de este. Por otro lado, Navarro et al., (2010). dice que hay dos tipos de satisfacción más utilizados en las organizaciones: intrínseca y extrínseca.

Extrínseca: son todas las fuentes externas que afectan a los trabajadores o trabajador, como, por ejemplo, las relaciones con sus jefes inmediatos, con cada uno de sus compañeros, los sueldos que perciben, el trato, el apoyo, el reconocimiento y otros.

Intrínseca: este concepto proviene de la parte interna de cada uno de los colaboradores de las organizaciones, por tanto, ello tiene que ver con las diversas tareas que desempeñan dentro de la organización, por ejemplo, el tipo, dificultades, ganas de crecer y aprender dentro de la empresa, interés en desarrollarlas, entre otros.

Teoría que sustenta la satisfacción laboral: Dentro de ellas tenemos la más resaltante del autor Herzberg, en la cual, la motivación e higiene es la clave fundamental para que cada uno de los trabajadores de las organizaciones crezcan y se desarrollen dentro de cada empresa, esto permitirá que satisfagan sus necesidades y así sean más productivo en beneficio del cumplimiento de los objetivos en común.

También una de las teorías de Herzberg identificada como motivación e higiene: se habló del mundo empresarial existen diversos factores que involucra a la satisfacción de los colaboradores en las organizaciones, dentro de los cuales los más importantes son: Los motivacionales y los intrínsecos como son sus logros, el reconocimiento por parte de los jefes, el desarrollo, la responsabilidad y el progreso que tienen cada día en su centro laboral y profesional. Por otro lado, se dice que existen diversos factores que ayudan directamente a incrementar la motivación: Higiene y motivadores: factor higiene o mantenimiento: vienen a ser los aspectos que ayuda a la empresa y jefes a evitar la escasa satisfacción que hay en la organización, pero no motivan. Es decir, son los sueldos, estilos de líderes, supervisión, entre otros. además, el factor motivador: el mismo nombre lo dice son todos los aspectos y estrategias que ayudan a mantener motivados a todos los

trabajadores de diversas empresas ya sea nacionales e internacionales, en donde influyen la autorrealización, reconocimiento, el grado de responsabilidad y el trabajo en sí. por lo tanto, el autor Chiavenato (2009). Dijo que motivación es un proceso psicológico con diversas acciones de cada individuo, personalidades, aprendizajes y esfuerzos del comportamiento humano para lograr los objetivos propuestos por la organización.

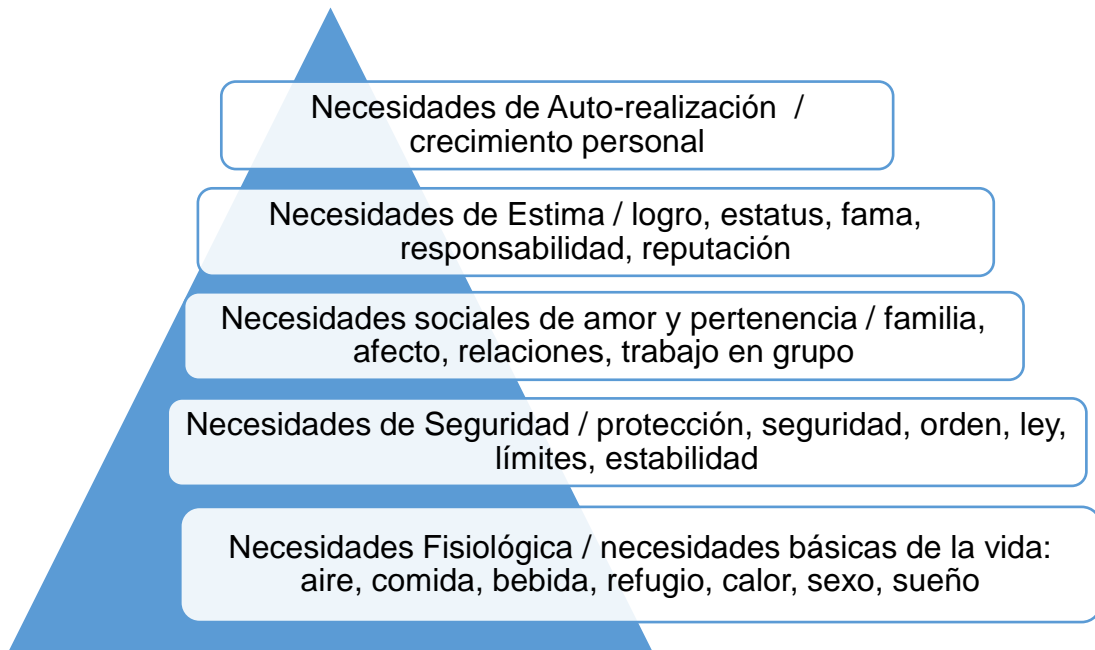
La higiene: según el autor dice que la higiene en una organización son las diversas condiciones que ofrecen las organizaciones a sus colaboradores. Además, Chiavenato (2009). define como factores de trabajo que están alrededor de un trabajador, como instalaciones, relación con jefaturas y con colegas, políticas internas y comadrería, en otras palabras, son todos los aspectos externos al individuo, p. 245.

Teoría de las necesidades de Maslow: En esta teoría lo más resaltante es la pirámide de Maslow, lo cual, es la más relevante porque brinda estrategias de jerarquización en donde las empresas prevean por las necesidades de los colaboradores y también brinden diferentes tácticas de motivación para los mismos. Por tanto, dentro de las principales características de esta teoría tenemos las siguientes.

En la figura 1. podemos ver más al detalle los diversos factores que interfieren en una plena satisfacción de los colaboradores que están desempeñado diversos cargos y en conjunta realización de tareas en las mismas. Por ende, se debe establecer una estrategia con cada una de las 5 tácticas descritas en la figura anterior en donde cada colaborador este satisfecho y dando como resultado mayor ganancias, mayor cumplimiento de objetivos y mayor productividad.

Figura 1.

Elaboración de una pirámide de Maslow



Nota: Elaboración en base a la pirámide de Maslow.

Necesidades: se definen como aspectos que cada uno de los colaboradores carecen o tienen a nivel laboral o personal (...) divididas en primarias (fisiológicas, remunerativas, permanencia en el puesto, condiciones laborales, otros y las secundarias (necesidades sociales, de estima y desarrollo personal), es la satisfacción interior de cada persona, (Chiavenato, 2009, p. 242).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis se realizó mediante una investigación de tipo básica, Según Concytec (2018). Esto ayuda a proporcionar conocimientos más completos y soluciones ya sea teóricos o científicos manteniendo una mente objetiva y abierta para tomar decisiones adecuadas, además, se planteó una investigación con enfoque cuantitativo para poder analizar diversos datos estadísticos previo análisis cualitativo.

Asu vez se planteó el diseño no experimental, el proyecto se desarrolló en base a un diseño no experimental, debido a que el análisis y estudio se van a realizar sin manipular deliberadamente las categorías o variables Según (Hernández, 2016), es decir, en este diseño no se puede inferir en las variables y los fenómenos de estudio solo debemos observar las situaciones que ya existen y analizarlos en su forma natural.

Así mismo, se fue correlacional por el análisis de variables, en donde se describió cada una de las variables en base a datos estadísticos. (Hernández, 2016), describe el cómo se relaciona dos o más variables en único momento, además, se les conoce como categorías las que se describirán conceptualmente de forma individual relacionándoles entre sí, por consiguiente, es descriptivo, porque se utilizará la aplicación del cuestionario para realizar un análisis más detallado de los resultados estadístico-obtenidos y recolectados, para luego ser interpretados (Hernández, 2016); por último, es transversal o transaccional, en donde para obtener y recolectar los datos del cuestionario se tuvo que realizar en un plazo y tiempo planificado (Hernández, 2016). Es decir, es el análisis de las variables de estudio y su incidencia en un momento dado y planificado.

3.1. Variables y operacionalización

La OPS (2021). dice que la satisfacción de los trabajadores dentro de un centro laboral es fundamental para el bienestar y la salud de los cada uno de los colaboradores de diferentes empresas a nivel mundial, por consiguiente, en la América más de 460 millones de personas representan la fuerza laboral de los cuales son el 50% de la PEA; por otro lado, en el Caribe y América representan el 60% de PEA.

Por último, se requiere analizar como ayudara el clima laboral, al mejoramiento de la satisfacción laboral dentro de un centro de salud perteneciente al estado peruano en el distrito de Jesús María en el año 2021.

Por consiguiente, como problema general se plantea lo siguiente: ¿En qué se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal?

3.1.1. Variable independiente clima organizacional.

Definición conceptual del clima organizacional: El autor Chiavenato (2009) no dice que una sensación que motiva a cada individual, ello se ve reflejado en el clima de las organizaciones”, en otras palabras, las personas continuamente se van adaptando a diferentes acontecimientos para lograr complacer sus necesidades y también la posibilidad de mantener sus estados emocionales.

Definición operacional de la variable clima organizacional: Dicha variable lo vamos a medir con 3 dimensiones, 9 indicadores y 15 ítems, además utilizaremos la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.

También se plantearon en sus 3 dimensiones:

D1. Normas: según Chiavenato (2000) define que son “patrones de los comportamientos que comprenden guías sobre la manera de ser y de hacer las cosas”, p. 86

D2. Comportamiento: el autor Chiavenato (2009) se refiere como comportamiento a un estudio que se realiza a las diversas actitudes de cada persona o grupo en cualquier ámbito laboral (...), además nos permite saber cómo actúan dentro de las organizaciones”, p. 5.

D3. Liderazgo: el autor define que “Liderazgo es fundamental, identificar y desarrollar a trabajadores excepcionales (...) capaces de guiar a la organización a un siglo nuevo (...) el secreto del éxito está siempre en las personas”, (Chiavenato, 2009, p. 406)

3.1.2. Variable dependiente satisfacción laboral.

Definición conceptual de la satisfacción laboral: El autor Robbins y Coulter (2018). definió que es la satisfacción en el en un centro laboral es un sentimiento con

acciones positivas respecto al trabajo propio, ello, representaría actitudes en los trabajadores y también, sustituiría al comportamiento, el cual, resulta de la evaluación de diferentes características del trabajador.

Definición operacional: La variable satisfacción laboral lo vamos a medir con 3 dimensiones, 11 indicadores y 15 ítems, además utilizaremos la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.

También se plantearon en sus 3 dimensiones:

D1. Motivación: según el autor Chiavenato, I (2009) define a la motivación como un “proceso psicológico con diversas actitudes, personalidades, aprendizajes y esfuerzos del comportamiento humano”, ello sirve, para lograr los objetivos propuestos por la organización, p. 237.

D2. Higiene: el autor Chiavenato (2009), define como factores de trabajo que rodean a la persona, instalaciones, relación con jefaturas y con colegas, políticas internas y comadrería, en otras palabras, son todos los aspectos externos al individuo, p. 245.

D3. Necesidades: las necesidades aspectos que cada uno de los colaboradores carecen o tienen a nivel laboral o personal (...) divididas en primarias (fisiológicas, remunerativas, permanencia en el puesto, condiciones laborales, otros y las secundarias (necesidades sociales, de estima y desarrollo personal), es la satisfacción interior de cada persona, (Chiavenato, 2009, p. 242).

3.1.3. Operacionalización de variables

En la operacionalización de variables, la más conocida como matriz de consistencia Matriz, se realizará una copia fotostática de todo el proyecto, en donde se podrá analizar de que está conformado las tesis o proyectos de investigación, véase en la siguiente tabla.

Tabla de operacionalización de variable 1 y 2.

Ver en el anexo. Nº 1.

Nota: Elaboración propia

3.2. Población, muestra y muestra

3.2.1. Población

La población de la investigación que se analizó está conformada por cada colaborador que se encuentra trabajando en el centro de salud estatal de salud ubicado en el distrito de Jesús María, Lima. Además, dicha empresa está conformada por 520 trabajadores, los cuales, se encuentran en diferentes áreas de la organización, dichos colaboradores están entre las edades de 22 a 60 años. Para ello, se realizará la aplicación de un cuestionario para analizar relación de las variables. Según Hernández (2016). Describió que la población sería un conjunto de individuos que tienen similares características para un estudio determinado.

3.2.2. Muestra

El autor Hernández, S (2016) define como muestra un subgrupo de la población de donde se deberían de recolectar los datos para ser analizados y parametrizados para obtener los mejores resultados luego de haber aplicado la encuesta. Por lo que se trabajara con el nivel de confiabilidad del 95%, con un margen de error del 0.05%, lo cual, se aplicara la formula siguiente para determinar la muestra de estudio. Por consiguiente, luego de seleccionar la muestra se realizará por criterio en donde realizará dicho estudio y se encuestará a 80 colaboradores obtenidos bajo la aplicación la selección en base al criterio de conveniencia, Dicha muestra obtenida será aplicada en el centro de salud estatal de Jesús María.

3.2.3. Muestreo

En el estudio realizado se utiliza el no Probabilístico, ya que, se aplicará por decisión del investigador a una población de 80 colaboradores, dicho estudio lo realizaremos con el criterio de conveniencia, ya que, me facilitará aplicar la encuesta por cercanía a mi centro de estudios, además, la población de estudio todos son colegas que tienen más de 5 años de antigüedad y son a tiempo completo.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En dicha investigación se aplicó como técnica la encuesta, según Hernández (2016). lo define como investigaciones no experimentales las cuales se aplican a una subpoblación determinada para poder evidenciar y analizar las variables de

estudio obteniendo lo mejores resultados. En nuestra investigación se aplicará la encuesta a 221 trabajadores del hospital en estudio y así determinar la relación de variables y saber cómo incide la variable 1 en la variable 2.

Por otro lado, en la investigación que se realizó se aplicó como instrumento el cuestionario de preguntas en escala tipo Likert para poder analizar la muestra de estudio, por otro lado, para Hernández (2016). dice que el cuestionario es cada una de las preguntas que tienen diferentes opciones de respuestas las que ya han sido delimitadas anteriormente, para así resultar más fácil analizarlas y codificarlas.

Tabla 1.

Análisis del piloto de la fiabilidad del instrumento mediante el Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Nota: Elaboración propia

Tabla 2.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,949	,949	30

Nota: Elaboración propia

Según las tablas 1 y 2. en base a los criterios de confiabilidad, analizamos el alfa de Cronbach mediante una prueba piloto de 20 encuestados realizados de forma presencial en la institución estatal de Jesús María, la cual se utilizó para determinar si nuestro instrumento es fiable o no. En donde, se obtuvo como fiabilidad 0.949. El cual, según Hernández (2016). nos indica que está en el rango de excelente y se puede seguir con las encuestas a nuestra muestra de estudio.

Ver anexo 2. Instrumento de medición

Nota. Elaboración propia

Tabla 3.

Alfa de Cronbach para determinar confiabilidad 80 muestra

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

Nota: Elaboración propia

Tabla 4.

Estadísticas de fiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad		
	Alfa de Cronbach basada en elementos	
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,986	,985	30

Nota: Elaboración propia

Según las tablas 3 y 4, en base a los criterios de confiabilidad, analizamos el alfa de Cronbach a la muestra que se planteó que son de 80 encuestados realizados de forma presencial en la institución estatal de Jesús María, la cual se utilizó para determinar si nuestro instrumento es fiable o no. En donde, se obtuvo como fiabilidad 0.986, el cual indica que es altamente confiable.

Valides del instrumento: Para validar el instrumento del cuestionario se presentó a 3 expertos en el campo para poder verificar, firmar y dar la validación de que si es viable para realizar la aplicación del instrumento a la muestra en estudio.

Además, se vera la validación de expertos que nos es útil para validad nuestro cuestionario (instrumento).

Ver anexo 3. Validación de 3 expertos

Nota. Elaboración propia

Ficha técnica del instrumento

La ficha de instrumentos se realizó para estructurar cada variable, autor que lo respalda, cuantas dimensiones lo componen, ítems que conforman y, por último, por quienes ha sido validado el instrumento para luego ser interpretado.

Ficha técnica del instrumento, ver en anexo 7.

Nota. Elaboración propia

Se observa la ficha técnica de cada variable y lo que conforman dichas variables en el documento.

3.4. Procedimientos

Procedimiento para recolectar los datos: el cuestionario se aplicó en el centro de salud estatal de Jesús María entre las en el mes de junio, entre las fechas del 10 al 26 del mismo, en donde, se imprimió las 80 encuestas para cada uno de los colaboradores que componen la muestra, se conversó con cada uno indicándoles que es una encuesta en donde será confidencial las respuestas y se utilizara para un estudio académico, por ello, se pasó durante varios días por cada escritorio de los encuestados y se esperó de 10 a 15 minutos hasta ser llenados en su totalidad dicho cuestionario.

Procedimiento para validar instrumento: es elaborar el cuestionario y luego se procedió a evaluar por 3 docentes expertos del área de estudio, luego de ello, se procedió a solicitar permiso mediante un documento a la empresa en cuestión para aplicar y encuestar a los 80 colaboradores que se obtuvo como muestra.

Procedimiento para almacenar y procesar datos: luego de aplicar las encuestas se obtuvieron una serie de repuestas que se elaborará una base de datos en Excel, para luego ser exportada al programa estadístico Spss statistics, en el cual, se analizarán cada uno de los datos y se interpretara mediante gráficos.

3.5. Método de análisis de datos

Dicho análisis se realizó mediante la aplicación del método hipotético deductivo, por el cual, Hernández (2014) es utilizar la reflexión racional en el momento de elaboración de hipótesis y la deducción de poder comprobar las mismas en base a

los resultados ya encontrados. Adicional a ello, se planteó dos tipos descriptivos e inferenciales: en el análisis descriptivo se procederá a elaborar diversas tablas de frecuencias y varias graficas estadísticas. Ello, permitió analizar los resultados que no den los instrumentos de medición, Todo ello, se realizó mediante un programa estadístico Spss 22 u el software de Excel, en donde cualquiera de ellos nos facilitó levantar los datos de la encuesta y evaluando nuestra investigación. Por otro lado, el análisis inferencial nos ayudó a contrastar cada una de las hipótesis mediante las diferentes opciones como el Rho de Spearman el cual se analizó mediante programa estadístico Ibm sps 22.

3.6. Aspectos éticos

En el trabajo de investigación se velará por el cumplimiento de cada aspecto ético, además, se realizará mediante respetando los diferentes principios éticos lo cuales se describen a continuación:

Principio de autonomía: Porque la elaboración de tesis está en base a mi autodeterminación y a la revisión exhaustiva de documentos como libros, artículos, revistas, otros; sin vulnerar o perjudicar al estudio realizado.

Principio de beneficencia: Porque la presente investigación se realiza por propia decisión con el fin de obtener el grado de maestro sin la necesidad de causar daños a mi casa de estudios, además, dicho proyecto está bien realizado para así garantizar la seguridad de una investigación bien realizada.

Principio no maleficencia: Porque se realiza la investigación y realizara para fines explícitamente de investigación, los cuales, no ocasiona ningún daño a los involucrado en este proyecto y protegiéndoles de cualquier daño e incidente que pueda ocurrir.

Principio de justicia: Porque la investigación posee un riguroso análisis de todos los textos antes mencionados que fueron utilizados como antecedentes in realizar exclusión a ninguno y no existió discriminación alguna.

El presente trabajo de investigación se realizó según los lineamientos de la guía brindada por la Universidad César Vallejo, además, se desarrolló en función de las normas Apa 7ma edición.

IV. RESULTADOS

Como resultado más relevante se demostró que si existe relación significativa entre la variable 1 y la variable 2, ya que al analizar y correlacionar nuestra variable independiente clima organizacional y la dependiente satisfacción laboral se obtuvo como coeficiente de correlación 0.899.

4.1. Análisis descriptivo por variable y dimensiones

se pretende analizar y dar respuestas a la interrogante general de la investigación, la cual es, ¿cómo se determinará la relación entre el clima organizacional la satisfacción laboral? Es decir, dicho análisis nos permitirá saber cómo se va a brindar posibles soluciones a nuestras interrogantes y problemática encontrada.

Análisis descriptivo de variable 1. Mediante el Spss se analizará los datos obtenidos mediante las encuestas realizadas, de ello se analiza que los encuestados indicaron que el clima laboral que ofrece el centro de salud estatal es muy bueno, lo cual, el porcentaje de colaboradores que indican lo mismo equivale a un 74.10%, y el restante que es el 24.11%. por lo tanto, dichos resultados dicen que se debe dar mayor énfasis en mejorar el clima organizacional, para así, lograr incrementar el nivel de satisfacción de los colaboradores, y estaríamos cumpliendo directamente con el objetivo general.

Tabla 5.*Análisis descriptivo de variable 1 Clima laboral y sus 3 dimensiones.*

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Totalmente en desacuerdo	7	8,8	8,8	8,8
Clima Organizacional	En desacuerdo	8	10,0	10,0	18,8
	Indiferente	5	6,3	6,3	25,0
	De acuerdo	26	32,5	32,5	57,5
	Totalmente de acuerdo	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	
	Totalmente en desacuerdo	18	22,5	22,5	22,5
Normas	En desacuerdo	1	1,3	1,3	23,8
	Indiferente	25	31,3	31,3	55,0
	De acuerdo	2	2,5	2,5	57,5
	Totalmente de acuerdo	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	
	Totalmente en desacuerdo	6	7,5	7,5	7,5
Comportamiento	En desacuerdo	1	1,3	1,3	8,8
	Indiferente	13	16,3	16,3	25,0
	De acuerdo	27	33,8	33,8	58,8

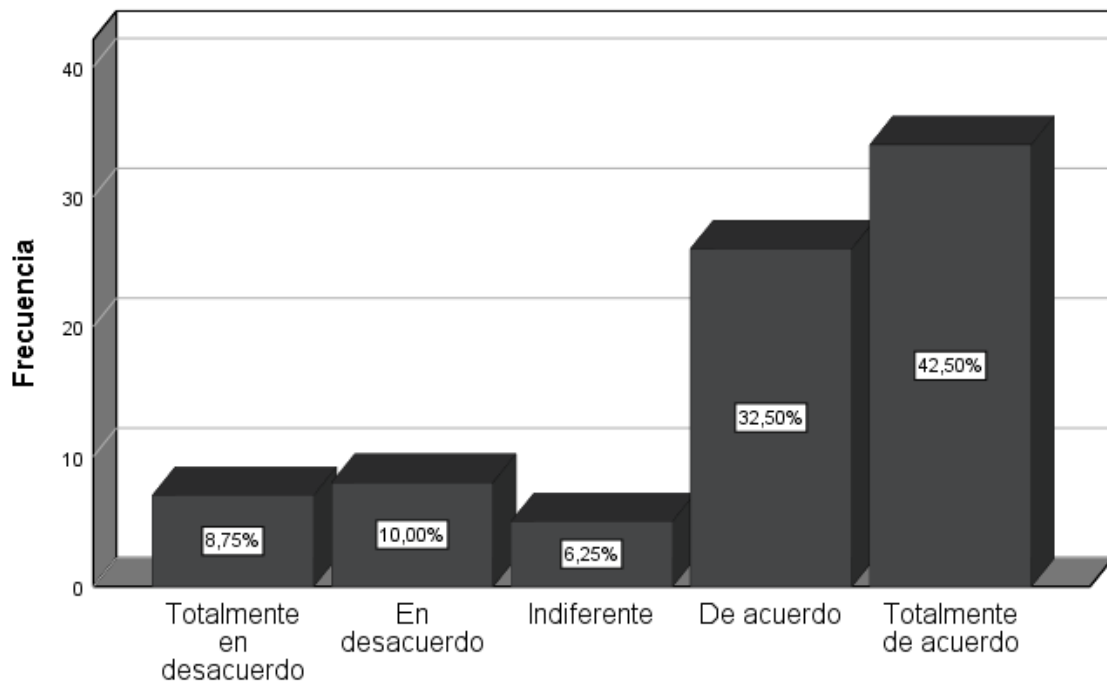
	Totalmente				
	de acuerdo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	
	Totalmente				
	en				
	desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
	En				
	desacuerdo	3	3,8	3,8	7,5
Liderazgo	Indiferente	15	18,8	18,8	26,3
	De acuerdo	27	33,8	33,8	60,0
	Totalmente				
	de acuerdo	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 05, observamos que en un comparativo de la variable clima organizacional y cada dimensión, deducimos que: el clima organizacional es aceptado en un 42.5%, en su dimensión normas el 42.5%, en dimensión 2 comportamientos un 41.3% y en la tercera dimensión liderazgo un 40%, esto nos quiere decir que tenemos más de un 50% de colaboradores que están disconformes con el clima laboral que el centro de salud ofrece, y también con los componentes del clima normas, comportamientos de los jefes y con el liderazgo de cada jefatura, por ende se debe de mejorar cada punto en un % definido y con diferentes tácticas, estrategias e incentivos mensuales o anuales.

Figura 2.

Frecuencias de la variable clima organizacional



Nota. Elaboración propia

Según la figura 2. Encontramos como resultados que nuestro objetivo principal es mejorar el clima organizacional para así poder obtener una mejor satisfacción laboral, con dicha finalidad se obtuvo que el 25% de los 80 encuestados indicaron que el clima organizacional es bajo, además, el 75% de los 80 encuestados contestaron que están de acuerdo con el clima organizacional que brinda en el centro de salud estatal a cada uno de sus trabajadores, por consiguiente, dicha variable independiente afecta directamente a la variable 2, lo cual, tiene que cumplir la función principal de elevar su nivel dentro de la empresa. Por otro lado, para que el Clima sea más eficiente cada una de sus dimensiones normas, liderazgo y comportamiento deben de mejorar para que mayor sea el grado de satisfacción de los colaboradores que trabajan en la institución estatal.

Análisis descriptivo de la variable 2 y sus dimensiones

Tabla 6.

Análisis descriptivo de la V2 y sus 3 dimensiones

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción Laboral	Totalmente en desacuerdo	9	11,3	11,3	11,3
	En desacuerdo	10	12,5	12,5	23,8
	Indiferente	6	7,5	7,5	31,3
	De acuerdo	24	30,0	30,0	61,3
	Totalmente de acuerdo	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	
Motivación	Totalmente en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	10	12,5	12,5	15,0
	Indiferente	12	15,0	15,0	30,0
	De acuerdo	25	31,3	31,3	61,3
	Totalmente de acuerdo	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	
Higiene	Totalmente en desacuerdo	7	8,8	8,8	8,8
	En desacuerdo	12	15,0	15,0	23,8

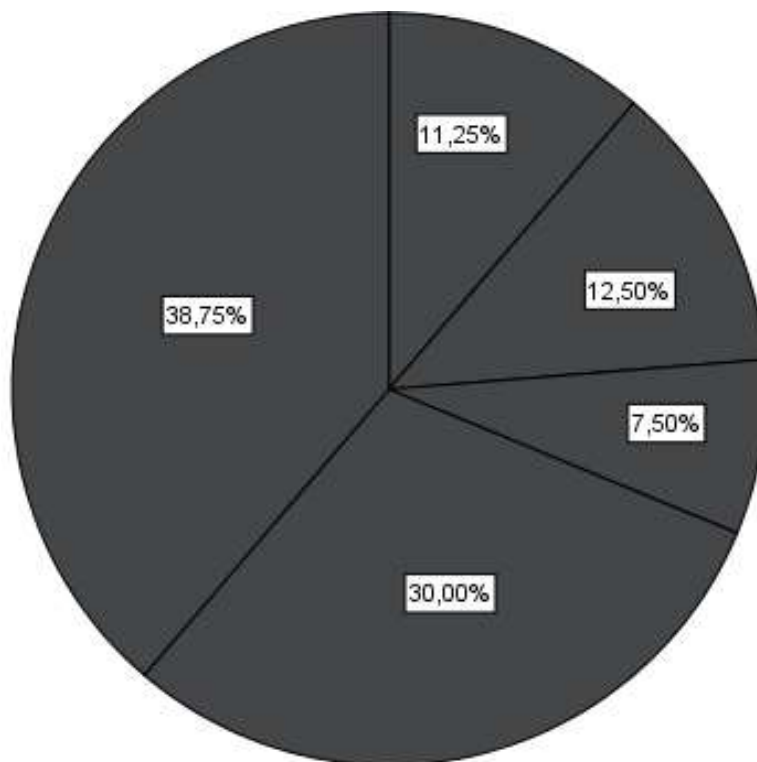
	Indiferente	4	5,0	5,0	28,7
	De acuerdo	26	32,5	32,5	61,3
	Totalmente de acuerdo	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	
Necesidades en desacuerdo	Totalmente	4	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	9	11,3	11,3	16,3
	Indiferente	7	8,8	8,8	25,0
	De acuerdo	26	32,5	32,5	57,5
	Totalmente de acuerdo	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia

Según la tabla 6, observamos en un comparativo de la variable clima organizacional y las 3 dimensiones. En donde deducimos que, la satisfacción laboral en la organización solo es aceptado en un 38.8%, en su dimensión motivación el 38.8%, en dimensión 2 higiene un 38.8% y en la tercera dimensión necesidades un 42.5%, esto nos quiere decir que tenemos más de un 60% de colaboradores insatisfechos con el clima organizacional que la institución ofrece, además no se sienten satisfechos laborando en la institución. Por lo tanto, el centro de salud debe brindar a sus colaboradores diferentes estrategias de motivación como incentivos, premios, mejores sueldos, otros, también mejorar los roles de higiene, como son amigos, familia y tácticas de ascensos o línea de carrera, y por último, satisfacer las carencias y necesidades de cada uno en ámbitos laborales, personales y familiares, para obtener un mejor nivel de satisfacción.

Figura 3.

Frecuencias de la variable satisfacción laboral



Nota. Elaboración propia

En la figura 3. Obtuvimos como resultados al 100% de encuestados, el 32.25% indican que la satisfacción laboral dentro del centro de salud estatal es mala, el 30% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con una satisfacción laboral media y, por último, el 38.75% de la población indican que la satisfacción es buena, por tanto, es preocupante que una gran cantidad indique que la satisfacción laboral es mala. Por tanto, se debe de mejorar cada componente de la variable como es la motivación, los métodos de higiene, y saber las necesidades de cada colaborador para poder incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores del centro de salud estatal. así mismo, se dice que, si la variable anterior clima mejora entonces la variable dos satisfacciones incrementará el nivel a grandes rasgos y la empresa será más competitiva.

4.2. Prueba de normalidad.

Se realizó para analizar si las variables son normales o no, ello nos permitirá aplicar el Rho de spearman para pruebas no normales, y el de Pearson para pruebas paramétricas normales.

Tabla 7.

Prueba de normalidad de la v1 y la v2.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,236	80	,000	,842	80	,000
Satisfacción laboral	,220	80	,000	,854	80	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: elaboración propia

En la tabla 7. Se muestra la prueba de normalidad de variables, en donde indica que dichas variables no serían normales, por lo que, el valor de significancia es de 0.00 ello indica que es menor a 0.05, por lo tanto, nos dice que se aplicara el Rho de spearman para contrastar hipótesis y correlación de variables.

4.3. Prueba de hipótesis general

Se formula la hipótesis estadística:

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

H0. No existe relación significativa entre variable 1 clima organizacional y variable 2 la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

Tabla 8.

Prueba hipótesis general con Rho de Spearman V1 y V2.

			Clima Organizacion al (Agrupada)	Satisfacción Laboral (Agrupada)
Rho de	Clima	Coeficiente	1,000	,899**
Spearman	Organizacional	de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente	,899**	1,000
	Laboral	de correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota. Elaboración propia

Visualizamos en tabla 8. La correlación entre las dos variables de estudio es 0.899, el cual, indica que tiene una relación positiva buena, es decir, la correlación

entre las dos variables es directa, con un nivel de significancia de 0.01 menor que el 0.05 lo cual es aceptable, por tanto, se acepta la hipótesis h1.

Contrastación de hipótesis específicas 1. Se formula la hipótesis estadística

H1: Existe relación significativa entre las estrategias de motivación de clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

H0: No existe relación significativa entre las estrategias de motivación de clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

Tabla 9.

Prueba hipótesis específica 1 con Rho de Spearman D1 y V2

			Normas	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Normas	Coefficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 9. Podemos decir que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.900, el cual, nos dice que hay una correlación positiva excelente, por otro lado, el nivel que existe de significancia es mucho menor que 0.05 indicando una se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula. por último, podemos decir que la relación es significativamente entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

Prueba de hipótesis específica 2. Se formula la hipótesis estadística

H1: Existe la posibilidad de implementar métodos de comportamiento para mejorar el clima laboral e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

H0: No existe la posibilidad de implementar métodos de comportamiento para mejorar el clima laboral e incrementar la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

Tabla 10.

Prueba hipótesis específica 2 con Rho de Spearman D2 y V2

			Comportami ento	Satisfacci ón Laboral
Rho	Comportami	Coeficiente de	1,000	,930**
de	ento	correlación		
Spear		Sig. (bilateral)	.	,000
man		N	80	80
	Satisfacción	Coeficiente de	,930**	1,000
	Laboral	correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 10. Podemos decir que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.930, el cual, nos dice que hay una correlación positiva excelente, por otro lado, el nivel que existe de significancia es mucho menor que 0.05 indicando una se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. por último, podemos decir que la relación es significativamente entre el comportamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

Prueba de hipótesis específica 3. Se formula la hipótesis estadística

H1: Existe la posibilidad de realizar capacitaciones mensuales sobre liderazgo y obtener una mejor satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

H0: No existe la posibilidad de realizar capacitaciones mensuales sobre liderazgo y obtener una mejor satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

Tabla 11.

Prueba hipótesis específica 3 con Rho de Spearman D3 y V2

			Liderazgo	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,957**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,957**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Nota. Elaboración propia

En la tabla 11. Podemos decir que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.957, el cual, nos dice que hay una correlación positiva alta. además, el nivel existente de significancia es menor que 0.05, indicando una se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula. por último, se dice, que la relación es significativamente entre el comportamiento y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021.

V. DISCUSIONES

Recordemos que el objetivo principal de nuestro proyecto es determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús maría – 2021.

Por otro lado, se discute que existe una prueba de normalidad en donde las variables no son normales en las tesis de antecedentes y la investigación que se está realizando, esto indica que en los diversos antecedentes utilizados como fuentes y bases teóricas se aplicó correlación de variables mediante el método de Rho de Spearman, ello permitió realizar contrastación de hipótesis de las investigaciones antes mencionadas y la nuestra.

Con respecto a nuestro objetivo general, determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021, además, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, la cual significa, que si existe relación significativa entre las variables 1 y 2. Pero al analizar la variable satisfacción laboral decimos que solo el 38% de los colaboradores están totalmente satisfechos, esto indico que hay más de la tercera parte de trabajadores que no están satisfechos a simple vista.

Por tanto, comparamos con la investigación realizada por Simbron et al. (2019), el cual su objetivo principal fue analizar la relación que existe entre organizacional climate y job satisfacción, en donde se obtuvo como resultados de correlación 0,902 lo cual indica que es una correlación muy alta. Y como conclusiones se obtuvo como conclusión que el director logro mejorar el clima laboral para sus colaboradores y mejorar la satisfacción en un 70% más. Por tanto, en nuestra investigación se analizó que, si hay relación de variables 1 y 2, en donde, se aplicó una investigación cuantitativa, de nivel correlacional, transversal y descriptivo, no experimental, además, se logró una rho de spearman de 0.900, indicando que existe una correlación muy alta de las dos variables en estudio. Luego de realizar la comparación podemos decir que nuestros resultados son similares a los del artículo en estudio, lo cual significa que es fundamental para validar como antecedente a mi tesis, además, dichas tesis están respaldadas por la teoría del comportamiento de Likert.

También es similar a los resultados de la tesis de doctor de Gomero (2019). Se utilizó investigación tipo aplicada, corte transversal, diseño no experimental, correlacional su enfoque que fue cualitativo, y la nuestra tuvo todo lo antes mencionado, con una diferencia de que es cuantitativo, en donde se encontraron como resultados y prueba de hipótesis que si existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, dicha correlación es regular con una representación del 40%, lo cual nos quiere decir que si coincide con nuestro proyecto, pero hay diferencia de unos puntos en la correlación de variable 1 y variable 2, ya que, la nuestra es muy alta y la del autor en mención es correlación regular. Dichas tesis están respaldadas por la teoría de que sustenta la satisfacción laboral del autor Herzberg, que sustenta la satisfacción de los colaboradores es fundamental en una organización para incrementar la producción y crecimiento de esta. En donde, la investigación realizada y antecedentes encontrados están respaldados por las teorías de autores como Maslow, Chiavenato, Robbins, Likert, Herzberg, quienes son los referentes de la investigación a nivel internacional, y los cuales son utilizados en diferentes tipos de investigaciones.

Así mismo, con respecto a nuestro objetivo específico 1, definir la relación que existe entre las estrategias de motivación de clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal, Jesús María – 2021, además, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, la cual significa, que si existe relación significativa entre las estrategias de motivación y la variable 2 satisfacción

En un comparativo con las investigaciones del autor Cabrera (2018). En el cual su objetivo fundamental fue saber el nivel de relación que hay entre la variable clima y satisfacción laboral. Además, aplico una metodología que es investigación cualitativa, correlacional, descriptivo, en donde el fin fundamental fue describir los factores que motivan y son determinantes de higiene del personal. Así mismo, se obtuvo como resultados y conclusiones que el nivel de clima organizacional con relación a satisfacción laboral es positivo alto. Por lo tanto, contrastando con nuestra investigación es similar en un 70% de igualdad con la nuestra en la metodología es igual, la teoría en que se basa es respaldada por la teoría de Maslow y su pirámide de las necesidades tanto en la tesis de Cabrera y en mi

proyecto, también se obtuvo como resultados que el proyecto elaborado tiene una correlación muy alta de 0.900 lo cual, es de significancia positiva. adicional a ello, contrastando la tesis del autor Serafín (2017). se encontró que es igualo o similar en sus objetivos por el que se planteó como objetivo principal saber si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de cada trabajador de una cooperativa, además, en el campo metodólogo se aplicó técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento, su investigación es básica, con alcance correlacional y de diseño no experimental. Esto ayudo a obtener los resultados de un 53% de colaboradores o estaban de acuerdo con el clima laboral ya que era muy bajo. Y también, los autores Carracedo & Aguilera (2021). indicaron que, si existe relación significativa entre las dos variables y que en la actualidad es difícil realizar una investigación, además, como conclusión. Cabe señalar que comparado con nuestra tesis tiene una similitud de resultados de un 85% ya que en la nuestra los colaboradores indican que el clima organizacional es bajo en un 47.5%, lo cual nos quiere decir que en ambas investigaciones se debe mejorar el clima organizacional para que las empresas mejoren su satisfacción de colaboradores y así obtengan mejores resultados.

Todos estos resultados están respaldados por concepto del autor Chiavenato & Robbins (1999) el cual nos dice que el clima organizacional en las empresas se puede mejorar aplicando estrategias de análisis de comportamientos, motivaciones, ente otros y ello genera equilibrio emocional de los trabajadores, logrando así mejorar los puntos de vista, sentimientos, y el ambiente laboral de los colaboradores, a ello, los autores llaman satisfacción laboral, en donde, si el clima laboral mejora, la satisfacción laboral incrementa su nivel y la empresa funcionara mejor y más eficientemente.

Por consiguiente, planteando nuestro objetivo específico 2, analizar los métodos de comportamiento para mejorar el clima laboral e incrementar la satisfacción empresarial de los colaboradores de un centro de salud estatal, Jesús María – 2021, además, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, la cual significa, que si existe relación significativa entre la dimensión 2 de la variable y la variable 2.

En un comparativo de antecedente del autor Chiang et al. (2015), nos muestra que su propósito fundamental es saber cuál es la relación que existe entre el clima y la satisfacción laborales de una institución estatal, en donde, se aplicó la encuesta, el cuestionario a 547 colaboradores, dichas encuestas estuvieron escaladas en Likert, así mismo, los instrumentos antes mencionados fueron aplicados y se obtuvo los resultados siguientes, que el coeficiente de correlación de las variables de estudio se obtuvo un nivel alto, además, se concluyó que la satisfacción laboral es eficiente y tiene una correlación muy alta de 0.929. Contrastando dicha investigación con nuestra tesis encontramos que la problemática, el objetivo, metodología, resultados son iguales a la tesis que estamos realizando, por tanto, es muy útil y fundamental para que nuestro estudio sea más eficiente y ayudar a las empresas en cuestión a mejorar e implementar diversas estrategias de motivación para mejorar el clima organizacional. también, es similar a la investigación del autor Salto et al. (2020). por los motivos del objetivo principal es la relación que hay entre dos variables clima organizacional y satisfacción laboral, el cual, en su artículo realizado aplico el cómo se elabora n objetivo en una tesis, también aplico una metodología con un diseño no experimental, correlacional, transversal, este artículo fue fundamental como base para guiarnos y elaborar correctamente nuestro marco metodológico, los objetivos, resultados y conclusiones, por ende, se encuesta a 98 trabajadores y se obtuvo como resultados que el 51% indicaron que el nivel de clima es favorable, además un 46% dijo que el clima es desfavorable, esto repercute a que la satisfacción laboral en dicha institución no sea la más óptima.

Por tanto, en comparación a mi tesis se observa que es similar ya que, aplicamos el marco metodológico igual, y los resultados son similares con una mínima diferencia de 2% en el mal clima laboral. Ocasionando en ambas empresas insatisfacción laboral de los colaboradores, desmotivación, bajas en el comportamiento de los colaboradores, escasas de liderazgo por parte de los jefes inmediatos, todo ello, provoca deficiencias en los resultados de las dos empresas e instituciones.

Así mismo, las bases teóricas que respaldan a todos los investigadores antes mencionados también están respaldando a nuestra tesis como son la teoría de

Chiavenato, de Herzberg y la de Maslow, dichas teorías ayudan a tener un panorama más claro de la situación de nuestras variables y como están desempeñándose en cada colaborador. Además, el marco metodológico ayuda a estructurar el hacia dónde va direccionado nuestra tesis a que segmento, tipo, nivel y diseño de investigación, la que debe estar en relación con la técnica y los instrumentos de medición para poder obtener los más óptimos resultados, en los cuales, nos confirman que los objetivos planteados están bien elaborados y que cumplen con los estándares de dar solución y respuesta a nuestra problemática existente en la institución estatal, para que finalmente se pueda obtener el nivel muy alto de correlación que es 0.900 de las 2 variables indicando que la significancia es menor a 0.05 el cual si es viable nuestra hipótesis alterna, rechazando la hipótesis nula, es decir, nuestra investigación realizada es viable, aceptable y de aplicación en empresas con problemas similares.

Como último, comparativo se planteó nuestro objetivo específico 3, establecer capacitaciones mensuales sobre liderazgo y obtener una mejor satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud estatal, Jesús María – 2021. además, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, la cual significa, que, si existe relación significativa alta entre la dimensión 3 de la variable y la variable 2, ello indica que a mayor liderazgo existente entre sus jefes de equipos mayor cera el grado de satisfacción laboral.

En un comparativo es similar a la del autor Arévalo et al. (2021). Con el objetivo más relevante fue la relación del clima con la satisfacción laboral es primordial y fundamental para que cada empresa puedan plantear proyectos de mejora continua, dicha investigación se aplicó como metodología el tipo básica, fue no experimental y descriptiva, además, se utilizó el diseño de estudio descriptivo y correlacional de Pearson para describir cada variable de estudio, también se tuvo como población a 147 trabajadores de un hospital, y analizando una muestra de solo 119 trabajadores con los cuales se determinó los resultados siguientes; el clima laboral de la empresa fue de un 50.4% calificable como clima medio favorable y el 37% calificable desfavorable, además, se encontró que la satisfacción es desfavorable lo cual representa 33.6%, y también, es parecido a la investigación de Govea & Zuñiga (2020). Con el objetivo general determinar una relación existente

entre dos variables clima y satisfacción, dicha investigación tuvo como metodología un diseño no experimental, con un alcance correlacional descriptivo chi cuadrado con un resultado de 7.779, indicando que la relación de variables es positiva; nuestra investigación es igual en diseño, objetivos, resultados de un 0.900 con significancia muy alta.

Por lo tanto, la tesis realizada esta respaldada por grandes autores como Maslow, Chiavenato, Robbins, Likert, Herzberg, entre otros, los cuales son fundamentales para bases de la investigación, ello facilitará que el proyecto realizado sea útil como antecedente para otros investigadores y de referencia para diversos centros de salud estatales nacionales e internacionales que están pasando deficiencias en el clima laboral y por ende perjudicando sus niveles de satisfacción laboral de sus trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se concluye que, si se cumple con el objetivo general es analizar la relación que hay entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un centro de salud estatal, por tanto, si existe relación positiva muy alta. Además, la empresa cuenta con un clima laboral medio alto, el cual representa a un 74% de los colaboradores que están muy contentos con lo que la empresa les ofrece, ello significa que más del 50% de los colaboradores deberían estar satisfechos.

Segunda. Se concluyo que, luego de realizar la investigación para definir la relación que existe entre las estrategias de motivación de clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, se encontró que, si existe relación significativa alta de la motivación y satisfacción, es decir, la implementación de estrategias de motivación como parte del clima, ayudara a mejorar la satisfacción en cada colaborador.

Tercera. Se concluye que analizar los métodos de comportamiento en el mejorar del clima laboral e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores, ayudara a mejorar la satisfacción en cada colaborador, ya que, el nivel de correlación existente da a indicar que es muy alta la incidencia de una hacia la otra, además, la implementación de métodos de comportamiento dentro de cada área del centro de salud ayudara en un 47% más a incrementar la satisfacción de cada colaborador en el desarrollo de las actividades de cada trabajador.

Cuarta. Se ha concluido que, si el centro de salud tiene un alto número de colaboradores que sea lideres mayor será la satisfacción, además, se debe de capacitar a los jefes de cada área para guiar con nuevas tácticas y satisfacer las perspectivas de cada trabajador. Así mismo, se encontró que, si existe relación significativa entre el liderazgo y la satisfacción laboral e indicando que es muy alta la incidencia de la dimensión 1 a la variable 2.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al director del centro de salud estatal que para seguir mejorando y continuar con niveles elevados de su clima organizacional y satisfacción laboral se deben de capacitar a sus jefes directos de cada área, se debe de reformular sus normas y reglamentos internos convocando a todo el personal y en conjunto hacerlos partícipes de dicha transformación.

Segunda. Si bien es cierto que los colaboradores están satisfechos con la motivación que la empresa les brinda, se recomienda al director del centro de salud estatal Jesús María implementar un programa de incentivos económicos por cumplimiento de tareas, también se les indica que se debe de motivar con programas de ascensos para puestos laborales que necesiten dando prioridad a sus colaboradores.

Tercera. Se recomienda al director del centro de salud estatal de Jesús María debe de realizar Focus Group y lluvia de ideas para crear una línea de carrea y se pueda brindar oportunidades a cada colaborador cada cierto tiempo, esto influirá en la satisfacción eficientemente.

Cuarta. Se recomienda al director del centro de salud estatal de Jesús María que se implemente charlas motivacionales de cómo mejorar el comportamiento de los colaboradores al momento de realizar cada tarea diaria, esto facilitara que las relaciones entre colaboradores mejoren y la satisfacción incremente.

REFERENCIAS

- Arévalo et al. (2021). *Climate organizational and job satisfaction of the collaborators in the healthcare área of an II – E Hospital*. Ciencia latina. México. Consultado el 22 de Julio de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943>
- Bezerra. A. (2021). *Managerial styles and their relationship with job satisfaction in information technology companies*. UNIMEP. Francia. Consultado el 01 de julio 2019 de la revista independiente de gestión y producción (ijmp.jor.br)
- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. Trillas.
- Brunet. L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Trillas.
- Caballero, R. A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis: la metodología del como formularlos*. Cengage Learning. México.
- Cabrera, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la institución Pública Peruana*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Esan.
- Carrasco. N. (2018). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos en la constructora Rio Bravo S.A.C en el 2017*. [Tesis de Licenciatura]. Repositorio de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Carracedo & Aguilera (2021). *Relación entre satisfacción laboral y clima organizacional: un metaanálisis*. Universidad Oberta de Catalunya. España. Consultado el 22 de Julio de <https://apuntesdepsicologia.es/index.php/revista/article/view/868/577>
- Castagnola. C., & Castagnola. V. (2021). *Emotional intelligence and job satisfaction among teachers in an educational institution in Lima*. CAEIN. Consultado el 10 de junio de Microsoft Word - 1. CAPITULO ZULY MOLINA Enfoque andragógico (inglés (americano)).docx
- Chiang, et al. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en las organizaciones del sector estatal: desarrollo. Adaptación y validación de*

instrumentos. Revista *Universum*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da ed. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. 5ta ed. Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones*. 2da ed. Mc Graw Hill Education.

Davila, C. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana de gerencia*. 26(5). Consultado el 20 de junio de <https://hdl.handle.net/11537/28451>

Dessler. (1993). *Organización y Administración*. Prentice Hall Interamericana.

Fernandez, J & Perez, C. (2020). *Leadership quality and organizational climate in a sample of Spanish workers. The moderation and mediation effect of recognition and teamwork*. *Promote Health*. España. Consultado el 01 de julio 2019 de <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/1/32>

Fide (2019). *Importancia del clima laboral*. Recuperado de: <https://www.fide.edu.pe/blog/detalle/117-importancia-del-clima-laboral/?v=3acf83834396>

García, M. (2009). *Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual cuadernos de la administración*. Universidad de Valle Colombia. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Gevea & Zuñiga. (2020). *The organizational climate as a factor in the job satisfaction of a service company*. Scielo. consultado el 22 de Julio de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003

Gilles, G., Naoufel, M., & Sanja, P. (2022). *An empirical analysis of the relationship between innovation activities and job satisfaction among French firms*,

- Gomero, J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad de barraca*. [Tesis de Doctor]. Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Prentice Hall.
- Goncalves, A. (1999). *Dimensiones del clima organizacional*. Recuperado de: <http://www.educadormarista.com/proyectoaprender/climaorganizacional.htm>.
- Grados, A. J. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. 4ta Ed. Trillas. México.
- Grupo Romero (06 de junio 2019). *La importancia de un buen clima laboral*. Recuperado de: <https://campusromero.pe/blog/importancia-de-un-buen-clima-laboral/>
- Hernández, S. R. (2016). *Metodología de la investigación*. 6ta ed. Mc Graw Hill Education.
- Juárez, A. S. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. *Revista médica del Instituto Mexicano de seguro social*. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf>
- Likert. (1968). *El factor humano de la empresa*. Devito.
- Molina, M. (2019). *Estudios de clima organizacional*. Recuperado de: <https://www.losrecursoshumanos.com/estudios-de-clima-organizacional/>
- Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento*. Sapiens. México.
- Organización panamericana de la salud (2021). *Clima organizacional para mejorar la salud de los trabajadores*. EE. UU. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores#>

- Resendez et al., (2020). *The organizational climate and its association with job satisfaction in a higher education institution*. SCIELO. Consultado el 01 de julio 2019 de <https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>.
- Reyes. A. (1997). *Cambio organizacional*. Artículo de internet recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos13/cborgdef/cborgdef>.
- Robbins. S & Judge. T. (2009). *Comportamiento organizacional*. 10va ed. Pearson Prentice hall.
- Robbins. S. & Coulter. M. (2018). *Administración*. 13va ed. Pearson Education. México.
- Robbins. S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. 8ª. edición, Editorial Prentice Hall.
- Saavedra, J & Avellaneda, J. (2014). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres*, [Tesis de maestría]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
- Salgado. J.; Remeseiro. C & Iglesias. M. (1996). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme*. Universidad de Oviedo.
- Saltos, et al. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la institución educativa Víctor Antonio Moreno Mosquera, 2018*. (Rev, Igobernanza. Vol. 3. N° 12.
- Sánchez, G., et al. (2017). *La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas*. Universidad Autónoma del Estado Hidalgo. México.
- Serafín. F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda. 2017*. [Tesis de maestría]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
- Simbron, et al. (2019). *Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente*. (Revista interdisciplinaria de humanidades). DOI 10.35381/cm.v6i10.295

- Trierweiller, A. C., Vefago, Y. B., Lima, F. S., & Ferreira, F. J. (2020). *Organizational climate: From satisfaction to motivation at work among employees of a financial institution/Clima organizacional: Da satisfacao a motivacao no trabalho entre colaboradores de uma instituicao financeira*. Revista Competitividade e Sustentabilidade, 7(3), 688+. <https://link.gale.com/apps/doc/A676819919/IFME?u=anon~f00c4a43&sid=googleScholar&xid=2d7eeb7d>
- Uribe, P. J. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicológicos*. El Manual Moderno.
- Valderrama, M. S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 5ed. Editorial San Marcos. Lima Perú.
- Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de salud San Martín de Porres 2017*. [Tesis de maestría]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.
- Werther, W., & Davis, K. (2012). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill. México.
- Werther, W. & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas*. (6 Ed). McGraw Hill.
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia*. Universidad Externado de Colombia.
- Zuluaga, M. (2011). *Clima organizacional*. Función Pública Estatal. Colombia.

Anexos

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variable 1 y 2

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Chiavenato (2009) "es la motivación individual que refleja el clima de las organizaciones"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 9 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Normas	Control exhaustivo	Ordinal
				Cumplimiento de tareas	Ordinal
Clima organizacional	Chiavenato (2009) "es la motivación individual que refleja el clima de las organizaciones"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 9 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Comportamiento	Respeto entre colaboradores	Ordinal
				Responsabilidades	Ordinal
Clima organizacional	Chiavenato (2009) "es la motivación individual que refleja el clima de las organizaciones"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 9 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Liderazgo	Identificación con la empresa	Ordinal
				Relación de jefes y empleados	Ordinal
Clima organizacional	Chiavenato (2009) "es la motivación individual que refleja el clima de las organizaciones"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 9 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Liderazgo	Trabajo en equipo	Ordinal
				Solución de conflictos	Ordinal
Satisfacción laboral	Robbins & Coulter (2018) "es un sentimiento positivo respecto al trabajo propio, representa una actitud en vez de un comportamiento"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 11 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Motivación	Logros	Ordinal
				Reconocimientos	Ordinal
Satisfacción laboral	Robbins & Coulter (2018) "es un sentimiento positivo respecto al trabajo propio, representa una actitud en vez de un comportamiento"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 11 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Higiene	Asensos	Ordinal
				Sueldos	Ordinal
Satisfacción laboral	Robbins & Coulter (2018) "es un sentimiento positivo respecto al trabajo propio, representa una actitud en vez de un comportamiento"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 11 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Higiene	Supervisión	Ordinal
				Políticas	Ordinal
Satisfacción laboral	Robbins & Coulter (2018) "es un sentimiento positivo respecto al trabajo propio, representa una actitud en vez de un comportamiento"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 11 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Necesidades	Relación con compañeros	Ordinal
				Relación con jefaturas	Ordinal
Satisfacción laboral	Robbins & Coulter (2018) "es un sentimiento positivo respecto al trabajo propio, representa una actitud en vez de un comportamiento"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 11 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Necesidades	Sociales	Ordinal
				Autorrealización	Ordinal
Satisfacción laboral	Robbins & Coulter (2018) "es un sentimiento positivo respecto al trabajo propio, representa una actitud en vez de un comportamiento"	La variable lo vamos a medir con 3 dimensiones y 11 indicadores. Además, se utilizará la técnica de la encuesta y el cuestionario con una escala de Likert ordinal.	Necesidades	Seguridad	Ordinal
					Ordinal

Nota. Elaboración propia

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 1: Clima organizacional

Se define que “El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales (...) experimentadas” por cada uno de los miembros de las empresas, las cuales, influirían constantemente en cada uno de sus comportamientos. (Chiavenato, 2009, p. 261).

Dimensiones de la variable 1

Dimensión 1: Normas

Según Chiavenato (2000) define que son “patrones de los comportamientos que comprenden guías sobre la manera de ser y de hacer las cosas”, p. 86

Dimensión 2: Comportamiento

El autor Chiavenato (2009) se refiere al “comportamiento como el estudio de las actitudes de las personas y grupos (...) como actúan dentro de las organizaciones”, p. 5.

Dimensión 3: Liderazgo

El autor define que “Liderazgo es fundamental, identificar y desarrollar a trabajadores excepcionales (...) capaces de guiar a la organización a un siglo nuevo (...) el secreto del éxito está siempre en las personas”. (Chiavenato, 2009, p. 406).

Tabla de operacionalización de las variables

Variable: Clima Organizacional – V1

Dimensión	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Normas	Control exhaustivo Cumplimiento de tareas Reglamentos	¿La empresa realiza un control exhaustivo a sus colaboradores para cumplimiento de sus normas internas? ¿Lo jefe te felicitan por el cumplimiento de tareas antes del tiempo programado? ¿Consideras que debería haber incentivo a los colaboradores que cumplen sus tareas oportunamente? ¿Los colaboradores cumplen con todos los puntos del reglamento interno de la empresa? ¿Consideras que el reglamento interno que tiene la empresa está bien elaborado?	Ordinal
Comportamiento	Respeto entre colaboradores Responsabilidades Identificación con la empresa	¿La organización promueve talleres vivenciales de respeto entre compañeros? ¿Consideras que los trabajadores guardan respeto unos a los otros en horario laboral? ¿Lo colaboradores cumplen con las responsabilidades que el jefe inmediato le designo? ¿Lo colaboradores se hacen responsables de las tareas mal realizadas en la organización? ¿Los trabajadores se sienten totalmente identificados con la organización? ¿Te sientes identificado con las actividades que realiza la institución en beneficio de sus trabajadores?	Ordinal
Liderazgo	Relación de jefes y empleados	¿Los colaboradores tienen buena relación con sus jefes inmediatos dentro de la organización?	Ordinal

	<p>Trabajo en equipo</p> <p>Solución de conflictos</p>	<p>¿Consideras que la relación que hay entre trabajadores de todas las áreas es sólida?</p> <p>¿Existe el trabajo en equipo entre todas las áreas de la institución?</p> <p>¿Consideras que el trabajo en equipo es fundamental para el crecimiento de la institución?</p> <p>¿Lo jefes solucionan oportunamente lo conflictos que se dan en la empresa?</p>	
--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Definición conceptual de las variables y dimensiones

Variable 2: Satisfacción laboral

Wright & Davis (2003) señalan que la satisfacción laboral “representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”. P. 70.

Dimensiones de la variable 2

Dimensión 1: Motivación

Chiavenato, I (2009) define a la motivación como un “proceso psicológico con diversas actitudes, personalidades, aprendizajes y esfuerzos del comportamiento humano”, ello sirve para lograr los objetivos propuestos por la organización, p. 237.

Dimensión 2: Higiene

Chiavenato (2009), define como factores de trabajo que rodean a la persona, instalaciones, relación con jefaturas y con colegas, políticas internas y comadrería, en otras palabras, son todos los aspectos externos al individuo, p. 245.

Dimensión 3: Necesidades

Las necesidades aspectos que cada uno de los colaboradores carecen o tienen a nivel laboral o personal (...) divididas en primarias (fisiológicas, remunerativas, permanencia en el puesto, condiciones laborales, otros y las secundarias (necesidades sociales, de estima y desarrollo personal), es la satisfacción interior de cada persona. (Chiavenato, 2009, p. 242

Tabla de operacionalización de las variables

Variable: Satisfacción laboral – V2

Dimensión	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Motivación	Logros Reconocimientos Asensos	<p>¿Consideras que es un logro o premio dentro de la empresa te motiva?</p> <p>¿La empresa promueve el cumplimiento de logros en sus colaboradores?</p> <p>¿La empresa les brinda reconocimientos para motivar a sus colaboradores?</p> <p>¿La institución reconoce a los mejores empleados mensual o anualmente?</p> <p>¿La institución brinda oportunidades d asensos sin distinción a todos sus colaboradores?</p> <p>¿La empresa di a conocer su programa de asensos?</p>	Ordinal
Higiene	Sueldos Supervisión Políticas Relación con compañeros	<p>¿Estás de acuerdo con los sueldos que brinda la institución a sus trabajadores?</p> <p>¿Consideras que la empresa debería mejorar los sueldos para su personal?</p> <p>¿Consideras que la supervisión por parte de tus jefes inmediatos es adecuada?</p>	Ordinal

	Relación con jefaturas	<p>¿Las políticas que hay en la institución son adecuadas?</p> <p>¿Las relaciones interpersonales dentro de la empresa es buena?</p> <p>¿La relación con tus jefes directos es buena y la adecuada?</p>	
Necesidades	<p>Sociales</p> <p>Autorrealización</p> <p>Seguridad</p>	<p>¿La empresa promueve las relaciones sociales de afecto, amor, etc. dentro de sus instalaciones?</p> <p>¿La empresa brinda a su trabajadores oportunidades de crecimiento personal y autorrealización?</p> <p>¿La empresa brinda seguridad y estabilidad laboral a todos sus trabajadores?</p>	Ordinal

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 3. Validación de experto 1
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO: Cuestionario - V1

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿Consideras que es un logro para la empresa atender más 20% de pacientes más que el mes anterior?		X		X		X	Modificar
2	¿La empresa promueve el cumplimiento de logros en sus colaboradores?	X		X		X		
3	¿La empresa les brinda reconocimientos para motivar a sus colaboradores?	X		X		X		
4	¿La institución reconoce a los mejores empleados mensual o anualmente?	X		X		X		
5	¿La institución brinda oportunidades de ascensos sin distinción a todos sus colaboradores?	X		X			X	(a)
6	¿La empresa da a conocer sus programas de ascensos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Estás de acuerdo con los sueldos que brinda la institución a sus trabajadores?	X		X		X		
8	¿Consideras que la empresa debería mejorar los sueldos para su personal?	X		X		X		
9	¿Consideras que la supervisión por parte de tus jefes inmediatos es adecuada?	X		X		X		
10	¿Las políticas que hay en la institución son adecuadas?	X		X		X		
11	¿Las relaciones interpersonales dentro de la empresa es buena?	X		X		X		
12	¿La relación con tus jefes directos es buena y la adecuada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa promueve las relaciones sociales de afecto, amor, etc. dentro de sus instalaciones?	X		X		X		
14	¿La empresa brinda a su trabajadores oportunidades de crecimiento personal y autorrealización?	X		X		X		
15	¿La empresa brinda seguridad y estabilidad laboral a todos sus trabajadores?	X		X		X		

INSTRUMENTO: Cuestionario - V2

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿La empresa realiza un control exhaustivo a sus colaboradores para cumplimiento de sus normas internas?	X		X		X		
2	¿Los jefes te felicitan por el cumplimiento de tareas antes del tiempo programado?	X		X		X		
3	¿Consideras que debería haber incentivo a los colaboradores que cumplen sus tareas oportunamente?	X		X			X	(s)
4	¿Los colaboradores cumplen con todas las directivas del reglamento interno de la empresa?	X		X		X		
5	¿Consideras que el reglamento interno que tiene la empresa está bien elaborado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2								
6	¿La organización promueve talleres vivenciales de respeto entre compañeros?	X		X		X		
7	¿Consideras que los trabajadores guardan respeto unos a los otros en horario laboral?	X		X		X		
8	¿Los colaboradores cumplen con las responsabilidades que el jefe inmediato le designa?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores se hacen responsables de las tareas mal realizadas en la organización?	X		X		X		
10	¿Los trabajadores se sienten totalmente identificados con la organización?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3								
11	¿Los colaboradores tienen buena relación con sus jefes inmediatos dentro de la organización?	X		X		X		
12	¿Consideras que la relación que hay entre trabajadores de todas las áreas es sólida?	X		X		X		
13	¿Existe el trabajo en equipo entre todas las áreas de la institución?	X		X		X		
14	¿Consideras que el trabajo en equipo es fundamental para el crecimiento de la institución?	X		X		X		
15	¿Los jefes solucionan oportunamente lo conflictos que se dan en la empresa?	X		X			X	(s)

Nota: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia, listo para aplicar

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: García Martínez Ethel July **DNI:** 48120856

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Publica

ORCID: 0000-0002-4232-9694

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Junio del 2022.

Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA MARTINEZ, ETHEL JULY DNI 48120856	BACHILLER EN ADMINISTRACION - Fecha de diploma: 26/09/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA MARTINEZ, ETHEL JULY DNI 48120856	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 20/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA MARTINEZ, ETHEL JULY DNI 48120856	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 19/08/2015 Fecha egreso: 27/05/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA MARTINEZ, ETHEL JULY DNI 48120856	MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 4. Validación de experto 2

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO: Cuestionario - V1

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	¿La empresa realiza un control exhaustivo a sus colaboradores para cumplimiento de sus normas internas?	X		X		X		
2	¿Los jefes te felicitan por el cumplimiento de tareas antes del tiempo programado?	X		X		X		
3	¿Consideras que debería haber incentivo a los colaboradores que cumplen sus tareas oportunamente?	X		X		X		
4	¿Los colaboradores cumplen con todas las reglas del reglamento interno de la empresa?	X		X		X		Reformula
5	¿Consideras que el reglamento interno que tiene la empresa está bien elaborado?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2							
6	¿La organización promueve talleres vivenciales de respeto entre compañeros?	X		X		X		
7	¿Consideras que los trabajadores guardan respeto unos a los otros en horario laboral?	X		X		X		
8	¿Los colaboradores cumplen con las responsabilidades que el jefe inmediato le designa?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores se hacen responsables de las tareas mal realizadas en la organización?	X		X		X		
10	¿Los trabajadores se sienten totalmente identificados con la organización?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3							
11	¿Los colaboradores tienen buena relación con sus jefes inmediatos dentro de la organización?	X		X		X		
12	¿Consideras que la relación que hay entre trabajadores de todas las áreas es sólida?	X		X		X		
13	¿Existe el trabajo en equipo entre todas las áreas de la institución?	X		X		X		
14	¿Consideras que el trabajo en equipo es fundamental para el crecimiento de la institución?	X		X		X		
15	¿Los jefes solucionan oportunamente los conflictos que se dan en la empresa?	X		X		X		

INSTRUMENTO: Cuestionario – V2

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Consideras que es un logro o premio dentro de la empresa te motiva?	X		X		X		
2	¿La empresa promueve el cumplimiento de logros en sus colaboradores?	X		X		X		
3	¿La empresa les brinda reconocimientos para motivar a sus colaboradores?	X		X		X		
4	¿La institución reconoce a los mejores empleados mensual o anualmente?	X		X			X	Modificar
5	¿La institución brinda oportunidades de ascensos sin distinción a todos sus colaboradores?	X		X		X		
6	¿La empresa da conocer su programa de ascensos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Estás de acuerdo con los sueldos que brinda la institución a sus trabajadores?	X		X		X		
8	¿Consideras que la empresa debería mejorar los sueldos para su personal?	X		X		X		
9	¿Consideras que la supervisión por parte de tus jefes inmediatos es adecuada?	X		X		X		
10	¿Las políticas que hay en la institución son adecuadas?	X		X		X		
11	¿Las relaciones interpersonales dentro de la empresa es buena?	X		X			X	Reformular
12	¿La relación con tus jefes directos es buena y la adecuada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa promueve las relaciones sociales de afecto, amor, etc. dentro de sus instalaciones?	X		X		X		
14	¿La empresa brinda a su trabajadores oportunidades de crecimiento personal y autorrealización?	X		X		X		
15	¿La empresa brinda seguridad y estabilidad laboral a todos sus trabajadores?	X		X		X		

Nota: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia – se puede aplicar

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Díaz Rojas, Nelber DNI: 70780307

Especialidad del validador: Maestro en administración de negocios

ORCID: 0000-0003-2081-6464

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Junio del 2022



Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DIAZ ROJAS, NELBER DNI 70780307	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 14/10/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 09/03/2013 Fecha egreso: 22/12/2018	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
DIAZ ROJAS, NELBER DNI 70780307	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 26/10/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
Díaz Rojas, Nelber DNI 70780307	Maestro en Administración de Negocios Fecha de diploma: 25/11/20 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matricula: 31/08/2019 Fecha egreso: 31/08/2020	ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN BUSINESS SCHOOL S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 5. Validación de experto 3

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO

INSTRUMENTO: Cuestionario – V1

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	¿La empresa realiza un control exhaustivo a sus colaboradores para cumplimiento de sus normas internas?	X		X		X		
2	¿Los jefes te felicitan por el cumplimiento de tareas antes del tiempo programado?	X		X			X	(s)
3	¿Consideras que debería haber incentivo a los colaboradores que cumplen sus tareas oportunamente?	X		X		X		
4	¿Los colaboradores cumplen con todas las directivas del reglamento interno de la empresa?	X		X		X		
5	¿Consideras que el reglamento interno que tiene la empresa está bien elaborado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La organización promueve talleres vivenciales de respeto entre compañeros?	X		X		X		
7	¿Consideras que los trabajadores guardan respeto unos a los otros en horario laboral?	X		X		X		
8	¿Lo colaboradores cumplen con las responsabilidades que el jefe inmediato le designo?	X		X			X	(Los)
9	¿Lo colaboradores se hacen responsables de las tareas mal realizadas en la organización?	X		X			X	(Los)
10	¿Los trabajadores se sienten totalmente identificados con la organización?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Los colaboradores tienen buena relación con sus jefes inmediatos dentro de la organización?	X		X		X		
12	¿Consideras que la relación que hay entre trabajadores de todas las áreas es sólida?	X		X		X		
13	¿Existe el trabajo en equipo entre todas las áreas de la institución?	X		X		X		
14	¿Consideras que el trabajo en equipo es fundamental para el crecimiento de la institución?	X		X		X		
15	¿Lo jefes solucionan oportunamente lo conflictos que se dan en la empresa?	X		X			X	(s) plural

INSTRUMENTO: Cuestionario – V2

Nº	Dimensión / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1	S	No	Si	No	Si	No	
1	¿Consideras que es un logro o premio dentro de la empresa te motiva?	X		X		X		
2	¿La empresa promueve el cumplimiento de logros en sus colaboradores?	X		X		X		
3	¿La empresa les brinda reconocimientos para motivar a sus colaboradores?	X		X		X		
4	¿La institución reconoce a los mejores empleados mensual o anualmente?	X		X			X	Modificar la pregunta
5	¿La institución brinda oportunidades de ascensos sin distinción a todos sus colaboradores?	X		X		X		
6	¿La empresa da conocer su programa de ascensos?	X		X			X	Plural
	DIMENSIÓN 2	S	No	Si	No	Si	No	
7	¿Estás de acuerdo con los sueldos que brinda la institución a sus trabajadores?	X		X		X		
8	¿Consideras que la empresa debería mejorar los sueldos para su personal?	X		X		X		
9	¿Consideras que la supervisión por parte de tus jefes inmediatos es adecuada?	X		X		X		
10	¿Las políticas que hay en la institución son adecuadas?	X		X		X		
11	¿Las relaciones interpersonales dentro de la empresa es buena?	X		X		X		
12	¿La relación con tus jefes directos es buena y la adecuada?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	S	No	Si	No	Si	No	
13	¿La empresa promueve las relaciones sociales de afecto, amor, etc. dentro de sus instalaciones?	X		X		X		
14	¿La empresa brinda a su trabajadores oportunidades de crecimiento personal y autorrealización?	X		X		X		
15	¿La empresa brinda seguridad y estabilidad laboral a todos sus trabajadores?	X		X		X		

Nota: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia - aplicar

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: JOSE GAMBOA ALANYA DNI: 42766614

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

ORCID: 0000-0002-4263-8251

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Junio del 2022


Firma del Experto validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GAMBOA ALANYA, JOSE DNI 42766614	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA COMUNICACION Fecha de diploma: 01/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/08/2002 Fecha egreso: 23/08/2015	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
GAMBOA ALANYA, JOSE DNI 42766614	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 19/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
GAMBOA ALANYA, JOSE DNI 42766614	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/11/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/09/2018 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Anexo 6. Cuestionario

Instrumento aplicado para el estudio de muestra.

Encuesta

Cuestionario: El Clima organizacional y la Satisfacción laboral de un Centro de salud estatal, Jesús María, 2021.

Estimados profesionales, los agradezco por el tiempo que se toma para dar respuesta a mi cuestionario. Marcar con una (X) en la columna de su elección para ello debe tomar en cuenta lo siguiente:

Edad: Sexo: M () F () Fecha:.....

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿La institución realiza un control exhaustivo a sus colaboradores para cumplimiento de sus normas internas?					
2	¿Los jefes te felicitan por el cumplimiento de tareas antes del tiempo programado?					
3	¿Consideras que debería haber incentivo a los colaboradores que cumplen sus tareas oportunamente?					
4	¿Los colaboradores cumplen con todas las reglas del reglamento interno de la institución?					
5	¿Consideras que el reglamento interno que tiene la institución está bien elaborado?					
6	¿La organización promueve talleres vivenciales de respeto entre compañeros?					
7	¿Consideras que los trabajadores guardan respeto unos a los otros en horario laboral?					
8	¿Los colaboradores cumplen con las responsabilidades que el jefe inmediato le designa?					
9	¿Los colaboradores se hacen responsables de las tareas mal realizadas en la organización?					
10	¿Los trabajadores se sienten totalmente identificados con la organización?					
11	¿Los colaboradores tienen buena relación con sus jefes inmediatos dentro de la organización?					
12	¿Consideras que la relación que hay entre trabajadores de todas las áreas es sólida?					
13	¿Existe el trabajo en equipo entre todas las áreas de la institución?					
14	¿Consideras que el trabajo en equipo es fundamental para el crecimiento de la institución?					

Anexo 7. Ficha de tecnica de instrumento

Variable	V1. Clima Organizacional
Nombre	Cuestionario
Autor	Chiavenato, 2000.
Adaptación	Simbron, 2019.
Numero de ítems	15
Administración	Individual (presencial) 80 elementos de la muestra
Finalidad	Percepción de los colaboradores con respecto al clima organizacional
Dimensiones	Normas Comportamiento Liderazgo
Escala	Likert
Rango	1-5
Calificación e interpretación	e Se aplicará una puntuación a cada ítem para sumar el total por cada dimensión y, además, se aplicará una puntuación total de escala.
Fiabilidad del instrumento	del 0.986
Valides de contenido	Mg. Ethel July García Martínez Mg. Nelber Diaz Rojas Mg. José Gamboa Alanya

Variable	V2. Satisfacción laboral
Nombre	Cuestionario
Autor	Chiavenato, 2000.
Adaptación	Simbron, 2019.
Numero de ítems	15
Administración	Individual (presencial/físico) 80 elementos de la muestra
Finalidad	Percepción de los colaboradores con respecto a la satisfacción laboral
Dimensiones	Motivación Higiene Necesidades
Escala	Likert
Rango	1-5
Calificación e interpretación	Se aplicará una puntuación a cada ítem para sumar el total por cada dimensión y, además, se aplicará una puntuación total de escala.
Fiabilidad del instrumento	0.986
Valides de contenido	Mg. Ethel July García Martínez Mg. Nelber Diaz Rojas Mg. José Gamboa Alanya

Anexo 8. Autorización de aplicación del instrumento

Declaración Jurada

Yo María Teresa Muñoz Elescano, con DNI.28206101, con domicilio en la Mz. A Lt.7 en la Urbanización Residencial Alameda del Norte distrito de Caraballo, provincia de Lima Dpto. De Lima.

Declaro haber tenido la autorización verbal, de la señora C.P.C. Luisa Moreno Robles, coordinadora del área de Facturación y Cobranzas y Contabilidad para realizar las encuestas a los compañeros de trabajo de las áreas indicadas, a quien le explique el motivo de dicha encuesta.

Jesús María, 14 de junio del año 2022



Econ. María Teresa Muñoz Elescano

Anexo 9. Base de datos en excel y spss.

Base de datos en Excel.

Se realizo la codificacion de cada variable, se paso al excel para una tabulacion y y luego ser analizados en spss.

Autoguardado BASE DE DATOS CODIFICADO FINAL.xlsx																															
Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Programador Ayuda Power Pivot																															
473																															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
R1	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	2	3	5	2	5	5	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
R2	3	3	5	1	2	1	3	5	4	3	4	2	3	5	4	5	3	2	3	1	5	2	4	4	3	1	4	1	3	2	
R3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	2	2	3	3	
R4	2	4	4	2	2	2	1	2	2	4	2	2	1	5	1	4	2	2	2	2	4	2	4	1	2	2	1	2	2	2	
R5	1	3	5	1	3	1	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	1	1	1	3	1	3	3	3	1	3	5	3	1	5	
R6	5	1	5	3	1	1	5	5	5	5	1	3	3	5	1	3	5	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	1	
R7	4	3	4	3	5	3	5	1	1	4	5	5	5	4	1	1	2	5	3	4	2	4	3	2	3	3	4	2	3	3	
R8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
R9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
R10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
R13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
R60	2	2	5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	5	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	4	
R61	2	2	5	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	5	2	5	2	2	2	1	2	2	1	2	5	1	1	1	2	5
R62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R75	2	4	4	2	2	2	2	2	1	5	5	4	1	5	3	1	5	2	2	2	4	5	5	1	1	2	5	5	4	3	
R76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
R80	3	3	4	3	2	3	4	3	3	5	4	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	5	5	2	5	3	1	1	4	5	

Base de datos en spss

ANÁLISIS DE SPSS ENCUESTA 80 no probabilístico.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	P29	P30	TOTAL	TOTALC OD	V1	VIAGRU	V1D1	V1D1AGRU	V1D2	V1D2AGRU	V1D3	V1D3AGRU	V2	V2AGRU	V2D1	V2D2
46	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
47	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
48	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
49	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
50	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
51	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
52	1	2	63	1	31	1	12	1	11	1	7	2	32	1	12	
53	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
54	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
55	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
56	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
57	1	2	63	1	31	1	12	1	11	1	7	2	32	1	12	
58	2	2	61	1	28	5	14	1	10	1	4	1	33	1	7	
59	2	5	73	1	36	1	13	1	18	3	7	2	35	1	5	
60	2	4	62	1	30	1	14	1	10	1	6	1	32	1	12	
61	2	5	66	1	32	1	15	1	8	1	5	3	34	1	12	
62	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
63	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
64	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
65	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
66	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
67	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
68	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
69	2	3	60	2	45	2	18	1	18	3	9	3	45	2	15	
70	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
71	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
72	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
73	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
74	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
75	4	3	91	2	44	2	16	1	19	3	9	3	47	3	12	
76	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
77	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
78	4	4	120	4	60	4	24	3	24	4	12	4	60	4	20	
79	5	5	150	5	75	5	30	5	30	5	15	5	75	5	25	
80	4	5	99	3	51	3	18	1	23	4	10	3	48	3	13	

ANÁLISIS DE SPSS ENCUESTA 80 no probabilístico.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Pendidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
19	P19	Númérico	2	0	P19 ¿La instit...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	2	0	P20 ¿La instit...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	Númérico	2	0	P21 ¿La instit...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	Númérico	2	0	P22 ¿Estás de...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	Númérico	2	0	P23 ¿Consider...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	Númérico	2	0	P24 ¿Consider...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	Númérico	2	0	P25 ¿Las políti...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	Númérico	2	0	P26 ¿Las rela...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	Númérico	2	0	P27 ¿La relació...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	Númérico	2	0	P28 ¿La instit...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	Númérico	2	0	P29 ¿La instit...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	Númérico	2	0	P30 ¿La instit...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	TOTAL	Númérico	2	0	Total de variables	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
32	TOTALCOD	Númérico	2	0	Total de variables	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	V1	Númérico	2	0	Clima Organiza	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
34	V1AGRU	Númérico	2	0	Clima Organiza	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	V1D1	Númérico	2	0	Normas	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
36	V1D1AGRU	Númérico	2	0	Normas	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	V1D2	Númérico	2	0	Comportamiento	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
38	V1D2AGRU	Númérico	2	0	Comportamiento	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	V1D3	Númérico	2	0	Liderazgo	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
40	V1D3AGRU	Númérico	2	0	Liderazgo	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
41	V2	Númérico	2	0	Satisfacción la...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
42	V2AGRU	Númérico	2	0	Satisfacción La...	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
43	V2D1	Númérico	2	0	Motivación	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
44	V2D1AGRU	Númérico	2	0	Motivación	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
45	V2D2	Númérico	2	0	Higiene	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
46	V2D2AGRU	Númérico	2	0	Higiene	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
47	V2D3	Númérico	2	0	Necesidades	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
48	V2D3AGRU	Númérico	2	0	Necesidades	[1, Totalme...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Se realizó la codificación de cada variable en el excel, luego se pasó al programa spss para ser analizado e interpretado los datos obtenidos mediante la encuesta aplicada. En el spss se realizó la varemación de cada variable, luego de cada dimensión y por último de manera general de ambas variables, por otro lado se realizó el análisis de hipótesis y correlación de variables y dimensiones para poder ser analizadas posteriormente.

Anexo 10. Tablas y figuras

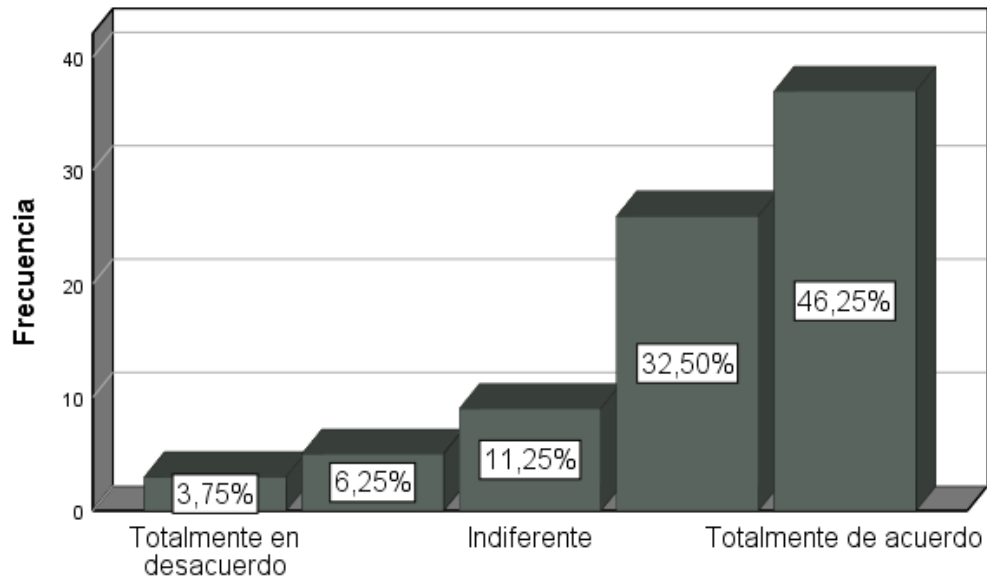
P1. ¿La institución realiza un control exhaustivo a sus colaboradores para cumplimiento de sus normas internas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	8	10,0	10,0	12,5
	Indiferente	8	10,0	10,0	22,5
	De acuerdo	25	31,3	31,3	53,8
	Totalmente de acuerdo	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Según la tabla 21. Se observa que un 22.5% de los encuestados indican que la empresa no controla a sus colaboradores exhaustivamente, además, el 77.36 de los colaboradores consideran que el centro de salud controla a sus colaboradores de una forma inadecuada para que se cumplan las normas implementadas por la misma. Por tanto, podemos decir que si existe una aceptación positiva.

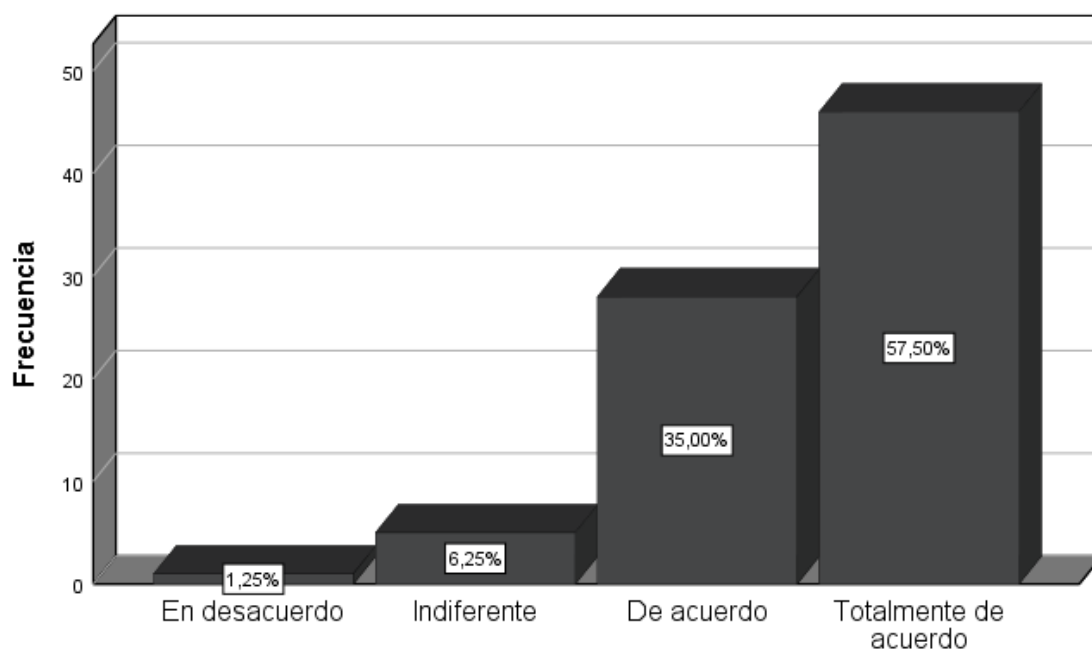
P2. ¿Los jefes te felicitan por el cumplimiento de tareas antes del tiempo programado?



Nota. Elaboración propia

Según la figura 4. Pregunta 2 se observa que un 46.25% de los encuestados indican que los jefes si felicitan a su personal cuando cumplen sus tareas antes del tiempo estipulado, además, el 43.75% de colaboradores dicen que a ellos les felicitan solo en ocasiones y por último no les felicitan al 10% de los colaboradores cuando cumplen sus tareas, esto nos dice que se cumple con felicitar solo cuando los jefes se acuerdan.

P3. ¿Consideras que debería haber incentivo a los colaboradores que cumplen sus tareas oportunamente?



Nota. Elaboración propia

Según la figura 5. Pregunta 3 se observa que un 7.50% de los encuestados indican que no están interesados en incentivos por cumplimiento de metas. Así mismo, el 92.50 de encuestados indican que si se debe de dar incentivos a los colaboradores que cumplen sus metas diarias. Esto quiere decir que la gran mayoría está de acuerdo con los incentivos.

P5. ¿Consideras que el reglamento interno que tiene la institución está bien elaborado?

Nota. Elaboración propia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	8	10,0	10,0	16,3
	Indiferente	5	6,3	6,3	22,5
	De acuerdo	25	31,3	31,3	53,8
	Totalmente de acuerdo	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Según la tabla 22. Se observa que el 43.6% de los encuestados indican que el reglamento de la institución está elaborado incorrectamente, así mismo el 46.3% considera que esta elaborado correctamente. En un comparativo de ambos resultados podemos analizar que existe solo un 3% de diferencia, el cual es un indicador bajo de aceptación de la elaboración del reglamento.

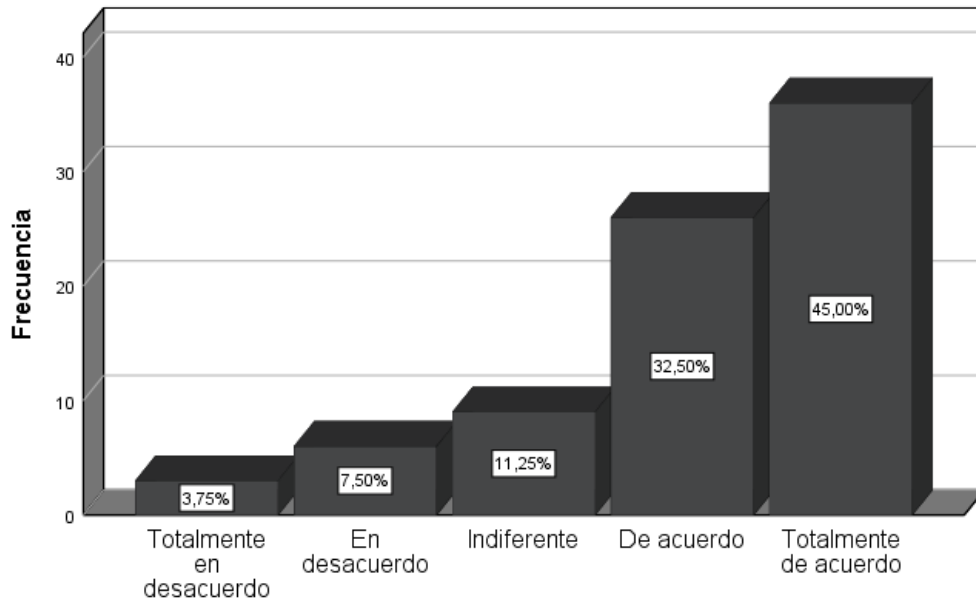
P6. ¿La organización promueve talleres vivenciales de respeto entre compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	8	10,0	10,0	16,3
	Indiferente	8	10,0	10,0	26,3
	De acuerdo	25	31,3	31,3	57,5
	Totalmente de acuerdo	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

Según la tabla 23. Se observa que el 26.3% de los encuestados indican que la organización no brinda ningún taller vivencial de respeto entre compañeros, así mismo, el 31.3% opina que en ocasiones si promueven y brindan talleres vivenciales de respeto entre compañeros y por último, el 42.5% recalca que si participo y recibió talleres de respeto impartidos y promovidos por la empresa.

P7. ¿Consideras que los trabajadores guardan respeto unos a los otros en horario laboral?



Nota. Elaboración propia

En la figura 6. Se observa que el 22.5% de colaboradores de la muestra encuestada nos dice que no existe respeto mutuo entre compañeros de trabajo, también el 32.5% habla de que en ocasiones hay respeto en horario laboral entre colegas y por último el 45% refrentando a la mayor cantidad de la muestra nos habla que si hay respeto mutuo entre colaboradores en torno al horario laboral.

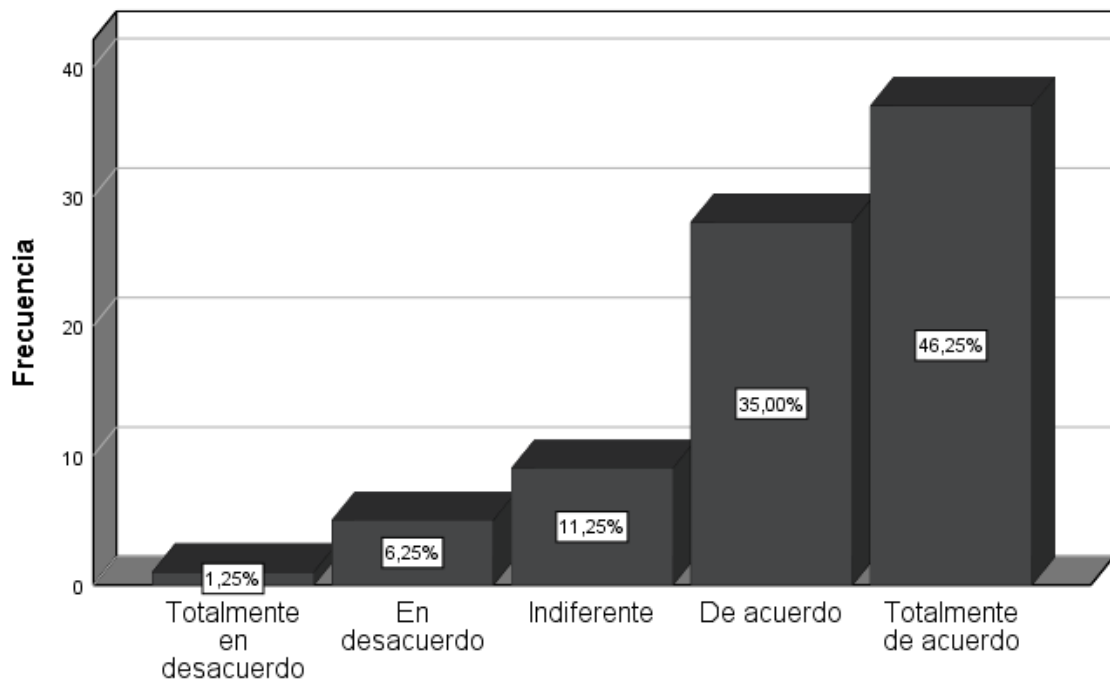
P8. ¿Los colaboradores cumplen con las responsabilidades que el jefe inmediato le designo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	6	7,5	7,5	11,3
	Indiferente	9	11,3	11,3	22,5
	De acuerdo	26	32,5	32,5	55,0
	Totalmente de acuerdo	36	45,0	45,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 24. Se observa que el 72.5% de la muestra de estudio indica que la gran mayoría de colaboradores cumplen con las actividades designadas por los jefes inmediatos, así mismo, el 21% indica que no se cumple con las tareas encomendadas en el horario laboral, podemos inferir que hay dos partes en donde los colaboradores no están de acuerdo con la dirección del jefe, se debe ver el porqué de ello.

P9. ¿Los colaboradores se hacen responsables de las tareas mal realizadas en la organización?



Nota. Elaboración propia

En la figura 7. Se observa que un 76.25% de los encuestados comunican que si las tareas que realizan en la organización están defectuosas o mal elaboradas se harán responsables de ello. además, 18.75% de los colaboradores encuestados dicen que no se hacen responsables de las actividades mal elaboradas, en su defecto esto podría inferir una gestión inadecuada y mala concientización por parte de los colaboradores.

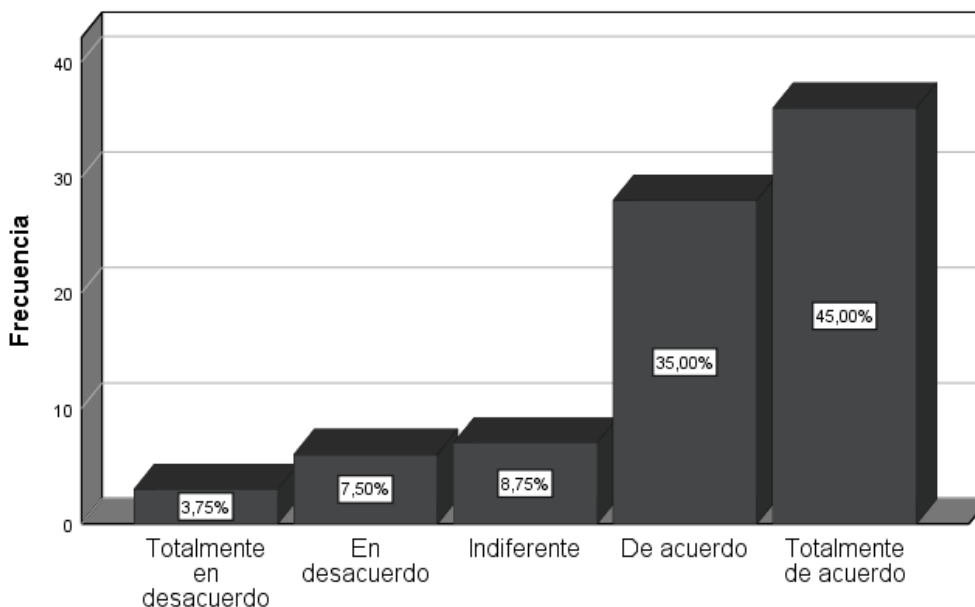
P10. ¿Los trabajadores se sienten totalmente identificados con la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,3	1,3	1,3
	En desacuerdo	5	6,3	6,3	7,5
	Indiferente	9	11,3	11,3	18,8
	De acuerdo	28	35,0	35,0	53,8
	Totalmente de acuerdo	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 25, se observa que un 81.3% de los trabajadores si están identificados con su organización por diferentes motivos que exista, además, el 18.9% la muestra contesta que no están identificados con la empresa, por ende, inferimos que la aceptación a la institución es aceptable en su gran mayoría.

P11. ¿Los colaboradores tienen buena relación con sus jefes inmediatos dentro de la organización?



Nota. Elaboración propia

En la figura 8. Se observa que 80% de la población perteneciente al estudio nos habla que, si existe muy buena relación entre colaboradores y jefes inmediatos, por otro lado, el 20.75% de la muestra encuestada indica que la relación entre colaborador jefe es nula. Se infiere que los jefes deben de reforzar las relaciones con su personal.

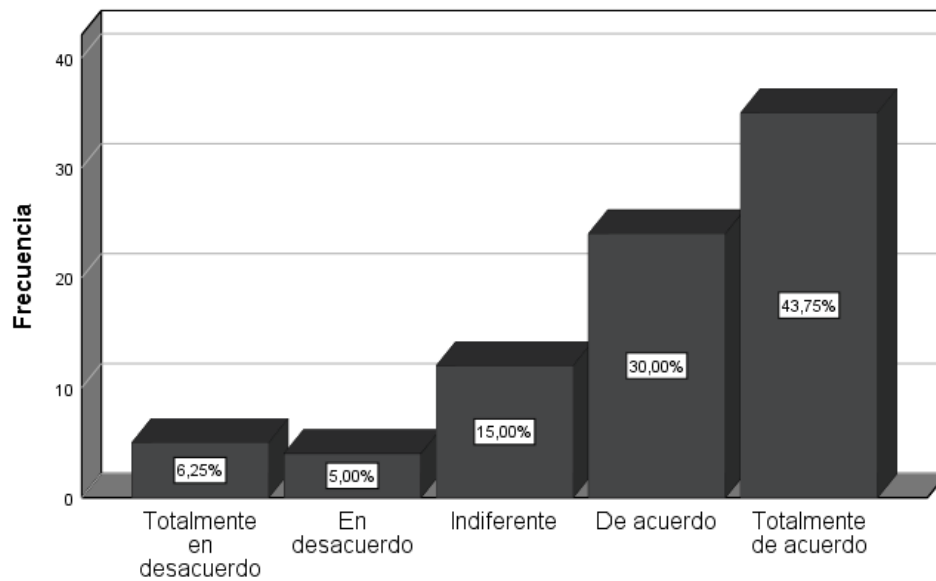
P12. ¿Consideras que la relación que hay entre trabajadores de todas las áreas es sólida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	3,8	3,8	3,8
	En desacuerdo	7	8,8	8,8	12,5
	Indiferente	11	13,8	13,8	26,3
	De acuerdo	26	32,5	32,5	58,8
	Totalmente de acuerdo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 26. Se puede observar que el 73.8% de los colaboradores encuestados plasman que la relación que existe entre cada trabajador perteneciente a la empresa es sólida, y que el 25.8% restante indica que las relaciones entre colaboradores son malas, por diversos factores.

P13. ¿Existe el trabajo en equipo entre todas las áreas de la institución?



Nota. Elaboración propia

En la figura 9. Se observa que la gran mayoría de colaboradores indica que si existe trabajo en equipo en la mayoría de las áreas que tiene la empresa, ello representa al 73.75% de los colaboradores, así mismo el 26.25% de los colaboradores nos dicen que el trabajo en equipo es nulo, el cual, se infiere que en la institución hay un gran % de colaboradores que no están trabajando en equipo.

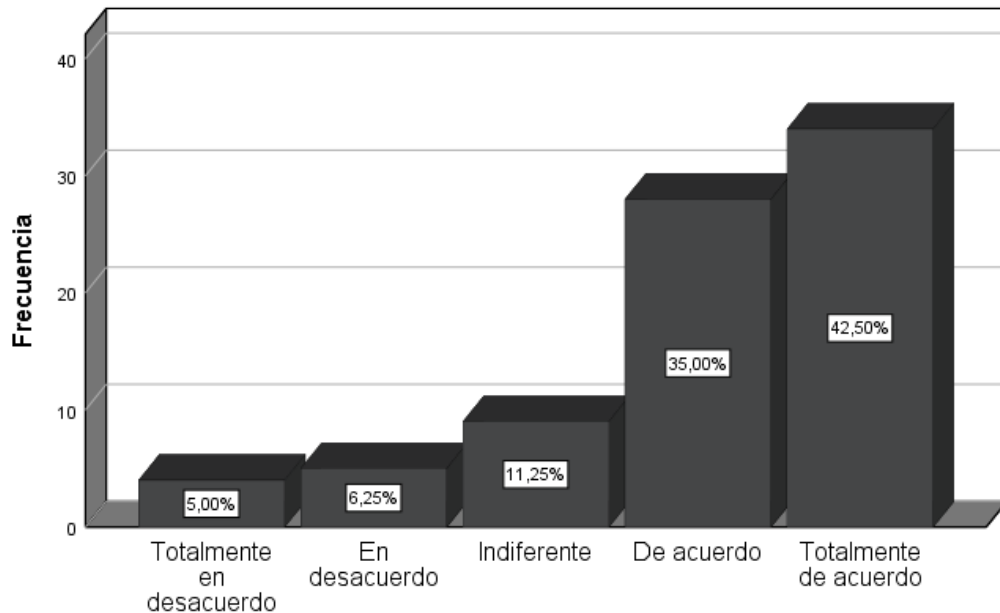
P14. ¿Consideras que el trabajo en equipo es fundamental para el crecimiento de la institución?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,5	2,5	2,5
	En desacuerdo	3	3,8	3,8	6,3
	Indiferente	9	11,3	11,3	17,5
	De acuerdo	25	31,3	31,3	48,8
	Totalmente de acuerdo	41	51,2	51,2	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 27. Pregunta 14 se observa que el 82.5% de los colaboradores nos hablan de que es fundamental el trabajo en equipo para que la empresa pueda crecer cada año con respecto a otras instituciones, y el 16.16% de los encuestados restantes infieren que el trabajo en equipo no ayuda a que la empresa crezca cada año.

P15. ¿Los jefes solucionan oportunamente los conflictos que se dan en la institución?



Nota. Elaboración propia

En la figura 10. Se observa que en base a la pregunta si los jefes solucionan o no a tiempo los problemas, el 77.50% de los encuestados indican que, si es correcto, y el restante que equivale al 22.50% indican que cada jefatura no soluciona a tiempo los problemas. Se infiere que hay un gran porcentaje para mejorar en cada jefatura.

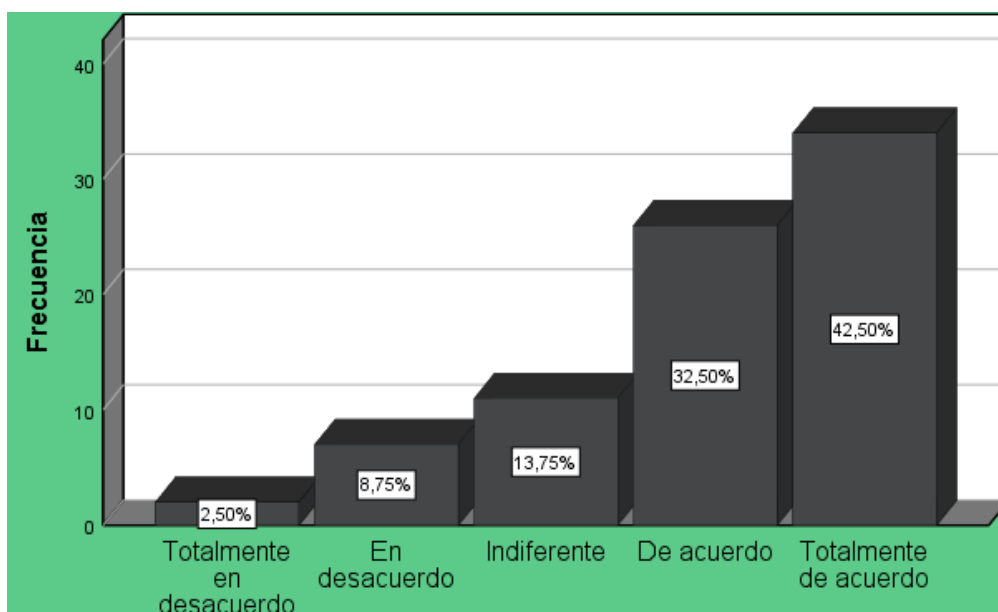
P16. ¿Consideras un logro o premio dentro de la institución te motiva?

		Frecuenci a	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Totalmente en desacuerdo	4	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	1	1,3	1,3	6,3
	Indiferente	12	15,0	15,0	21,3
	De acuerdo	26	32,5	32,5	53,8
	Totalmente de acuerdo	37	46,3	46,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 29. De la pregunta 16 se observa que de 100% encuestados, el 78.8% de los colaboradores dicen que, si les motiva un premio o reconocimiento que la institución le brinde a cada uno de ellos, además, tenemos una contra parte donde dicen que un premio no les motiva a los trabajadores, esto representa el 21% lo cual es una 3 parte de la población que es preocupante saber la desmotivación que existe en la empresa.

P17. ¿La institución promueve el cumplimiento de logros en sus colaboradores?



Nota. Elaboración propia

En la figura 11. Podemos observar que 75% de los colaboradores encuestados indican que la empresa si promueve los logros en sus colaboradores, y que el 22.15% de la población encuestada indico que la institución no promueve ningún método para el cumplimiento de logros dentro de sus colaboradores.

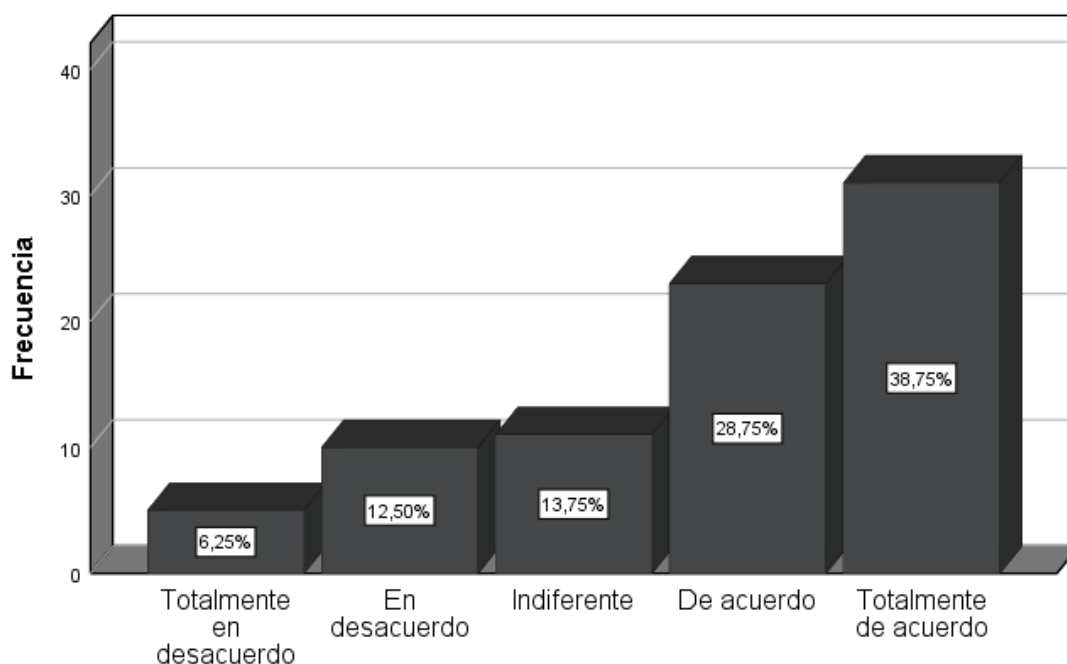
P18. ¿La institución les brinda reconocimientos para motivar a sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	5,0	5,0	5,0
	En desacuerdo	8	10,0	10,0	15,0
	Indiferente	9	11,3	11,3	26,3
	De acuerdo	26	32,5	32,5	58,8
	Totalmente de acuerdo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 29, podemos observar que 73.8% de los colaboradores nos indican que la institución si brinda reconocimientos para motivar a sus colaboradores, además, el 32.5% nos dice que son pocas las ocasiones que motivan a sus colaboradores dentro de la empresa y por último el 25.3% de los colaboradores dicen que no existe ningún tipo de motivación por parte de la empresa a sus trabajadores, podemos inferir que la motivación en la empresa es media – baja.

P19. ¿La institución reconoce a los mejores empleados mensual o anualmente?



Nota. Elaboración propia

En la figura 12. Podemos observar que el 38.75% de los colaboradores encuestados indican que la empresa si reconoce a sus mejores colaboradores anualmente, adicional el 42.5% de los colaboradores nos dicen que solo se reconoce en ocasiones, y el 19% aproximadamente nos dice que nunca se reconoce a los colaboradores más resaltantes anualmente, ello no dice que existe una gran despreocupación por parte de la empresa con respecto a reconocer el esfuerzo de sus colaboradores

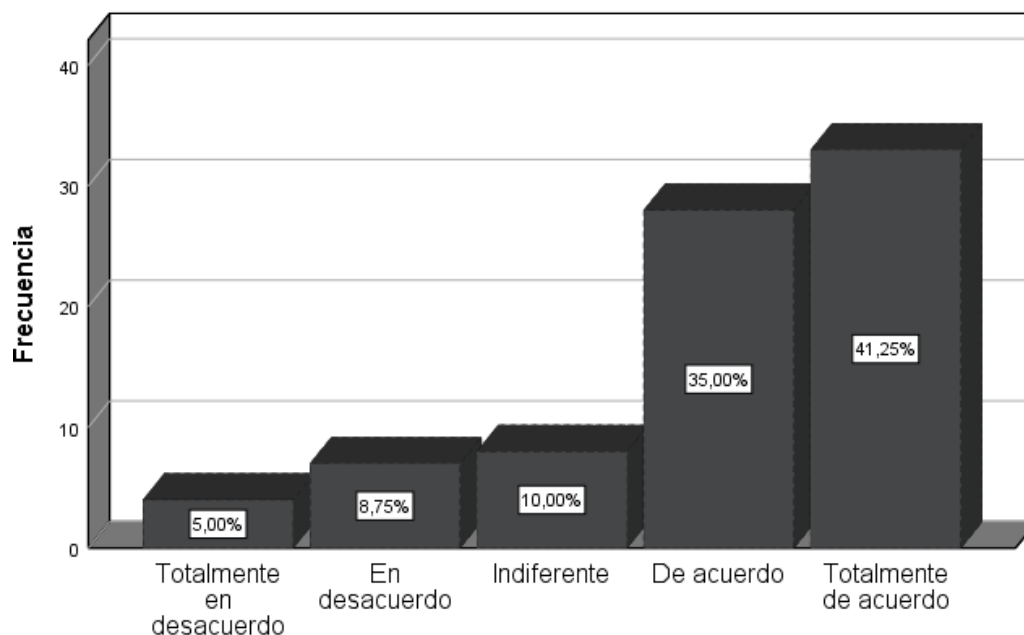
P20. ¿La institución brinda oportunidades de asensos sin distinción a todos sus colaboradores?

		Frecuencia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Totalmente en desacuerdo	9	11,3	11,3	11,3
	En desacuerdo	4	5,0	5,0	16,3
	Indiferente	8	10,0	10,0	26,3
	De acuerdo	27	33,8	33,8	60,0
	Totalmente de acuerdo	32	40,0	40,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 30. Se observa que el 40% de sus colaboradores nos comentan que la empresa si brinda asensos a sus colaboradores equitativamente, por otro lado, el 45.8% de sus colaboradores no concuerdan con la institución ya que indican que solo brindan oportunidades de asensos ocasionalmente, y el 16.3% nos dice que no brindan asensos equitativos. Por ello podemos decir que, aproximadamente más del 50% de colaboradores indican que la empresa tiene favoritismo con los asensos, el cual es preocupante.

P21. ¿La institución da conocer su programa de asensos?



Nota. Elaboración propia

En la figura 13. Podemos observar que en la pregunta 21 lo colaboradores indican que si se da a conocer los asensos que va a haber en la empresa al 41.25%, además, el 35% de los encuestados nos dicen que solo se da a conocer en algunas oportunidades, caso contrario sucede que el 23.75% de los colaboradores indican que en ninguna instancia se les comunica de los asensos que hay en la empresa.

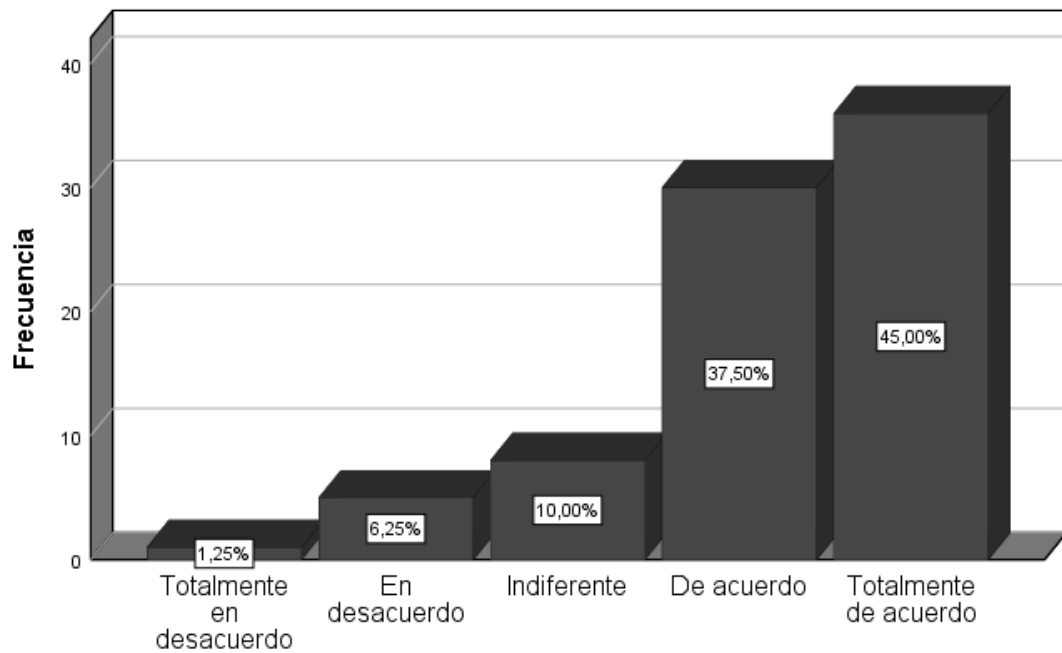
P22. ¿Estás de acuerdo con los sueldos que brinda la institución a sus trabajadores?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Totalmente en desacuerdo		2	2,5	2,5
	En desacuerdo		8	10,0	12,5
	Indiferente		7	8,8	21,3
	De acuerdo		28	35,0	56,3
	Totalmente de acuerdo		35	43,8	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Nota. Elaboración propia

En la tabla 31. Podemos ver que el 43.8% de los colaboradores encuestados indican que los sueldos son muy buenos en la institución que laboran, por otra parte, el 43.8% de colaboradores indican que los sueldos son buenos en ocasiones o en algunas áreas. Por último, el 12.5% de los colaboradores dicen que los sueldos son malos, se podría decir que los sueldos en la empresa no son equitativos para los colaboradores, ello hace que los trabajadores estén desmotivados.

P23. ¿Consideras que la empresa debería mejorar los sueldos para su personal?



Nota. Elaboración propia

En la figura 14. Se observa que el 82.5% de los colaboradores encuestados nos dicen que efectivamente los sueldos se deben de mejorar, el 17.50% del resto de trabajadores encuestados nos dicen que están conformes con sus sueldos. Se puede inferir que en gran mayoría se debe de subir o mejorar los sueldos de cada colaborador.

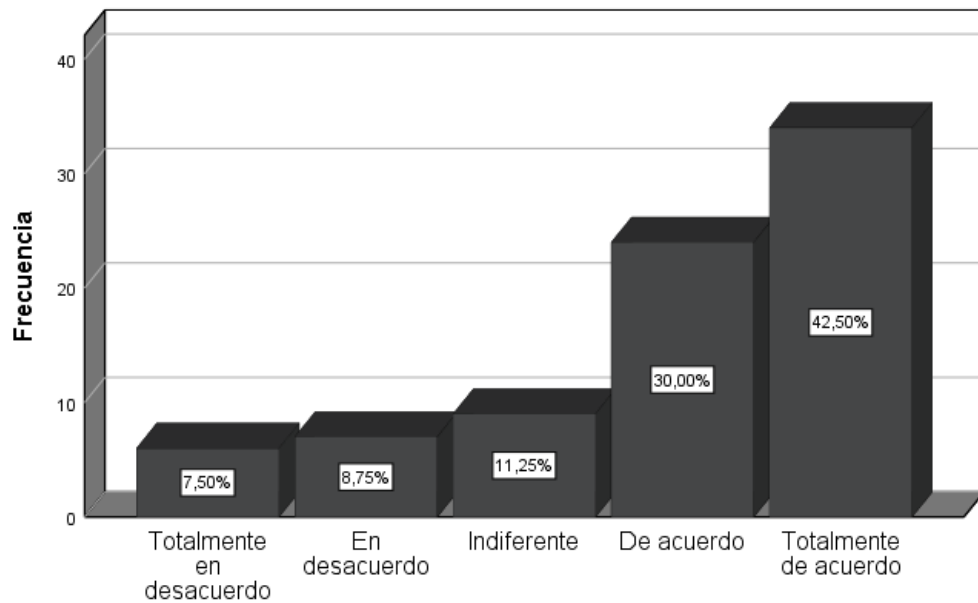
P24. ¿Consideras que la supervisión por parte de tus jefes inmediatos es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	7,5	7,5	7,5
	En desacuerdo	9	11,3	11,3	18,8
	Indiferente	6	7,5	7,5	26,3
	De acuerdo	28	35,0	35,0	61,3
	Totalmente de acuerdo	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 32. Se observa que el 38% de los colaboradores están de acuerdo con la supervisión que brindan los jefes, el 42.5 de los colaboradores nos dicen que en ocasiones concuerdan con la supervisión de los jefes, por ultimo. El 18.8% de la población encuestada indica que la supervisión que reciben por parte de los jefes inmediatos es muy mala. Se infiere que más del 50% de colaboradores indican que se debe de mejorar la supervisión.

P25. ¿Las políticas que hay en la institución son adecuadas?



Nota. Elaboración propia

En la figura 15. Podemos observar que solo el 42% de los encuestados indican que las políticas existentes en la empresa son correctas, también el 41.25% de la población encuestada indica que las políticas formuladas en ocasiones no son correctas, por otro lado, el 14.25% de la población encuestada dice que no son correctas las políticas elaboradas por parte de la institución.

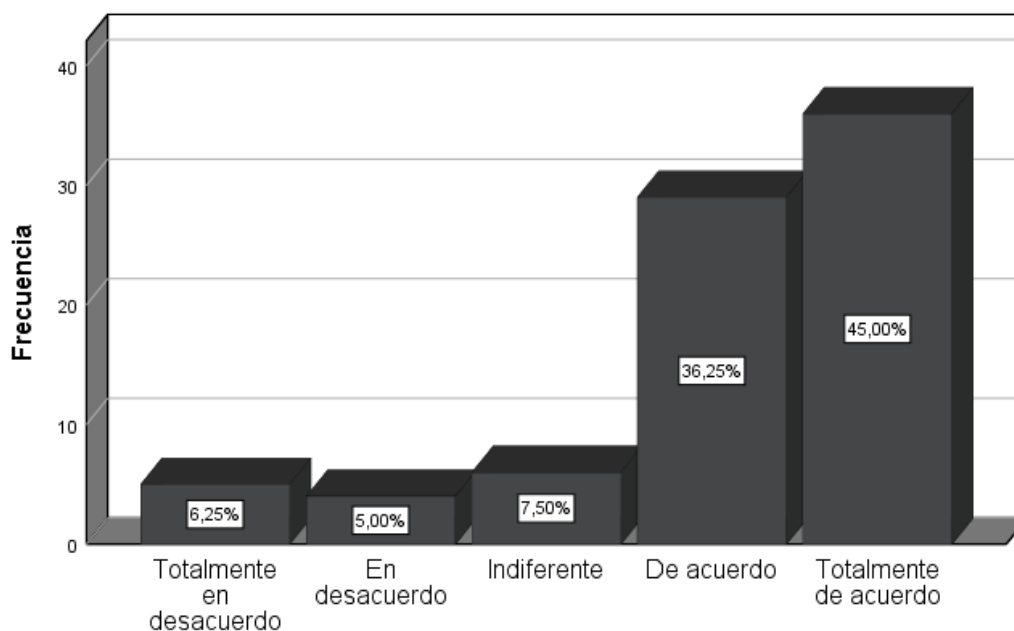
P26. ¿Las relaciones interpersonales dentro de la institución es buena?

		Frecuen cia	Porcent aje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Váli do	Totalmente en desacuerdo	5	6,3	6,3	6,3
	En desacuerdo	8	10,0	10,0	16,3
	Indiferente	9	11,3	11,3	27,5
	De acuerdo	25	31,3	31,3	58,8
	Totalmente de acuerdo	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 33. Se observa que el 72% de los colaboradores estudiados nos contestan que existe muy buenas relaciones interpersonales dentro de la institución, por ende, el 27.6% nos dice que las relaciones interpersonales son muy bajas, lo cual, podemos inferir que las relaciones de los colaboradores dentro de la empresa son malas, ya que existe una era parte de los colaboradores que lo mencionan.

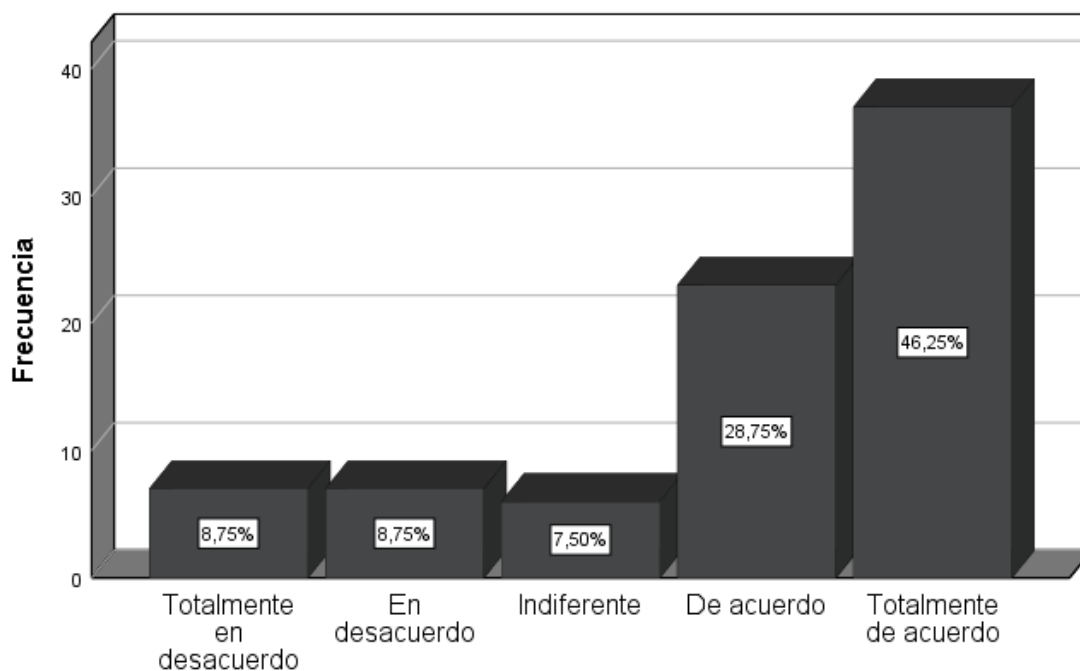
P27. ¿La relación con tus jefes directos es buena y la adecuada?



Nota. Elaboración propia

En la figura 16, pregunta 27 se observa que 81.25% de los colaboradores encuestados nos dicen que, si existe una muy buena y adecuada relación con cada uno de sus jefes directos, por otro lado, tan solo el 18.75% de la población encuestada indica que la relación entre jefes directos y colaboradores es nula. Por ende, se puede inferir que también hay relación deficiente en un gran % de colaboradores de la empresa.

P28. ¿La institución promueve las relaciones sociales de afecto, amor, etc. dentro de sus instalaciones?



Nota. Elaboración propia

En la figura 17, se observa que el 46.25% de los colaboradores que se encuestaron indican que la institución promueve diversas actividades de amor afecto dentro de sus instalaciones. Además, el 36.25% de los colaboradores encuestados indican que se promueve dichas relaciones en ocasiones y el 17.80% de los colaboradores encuestados restantes indica que no existe ningún tipo de relaciones sociales promovidos por la institución dentro de sus instalaciones.

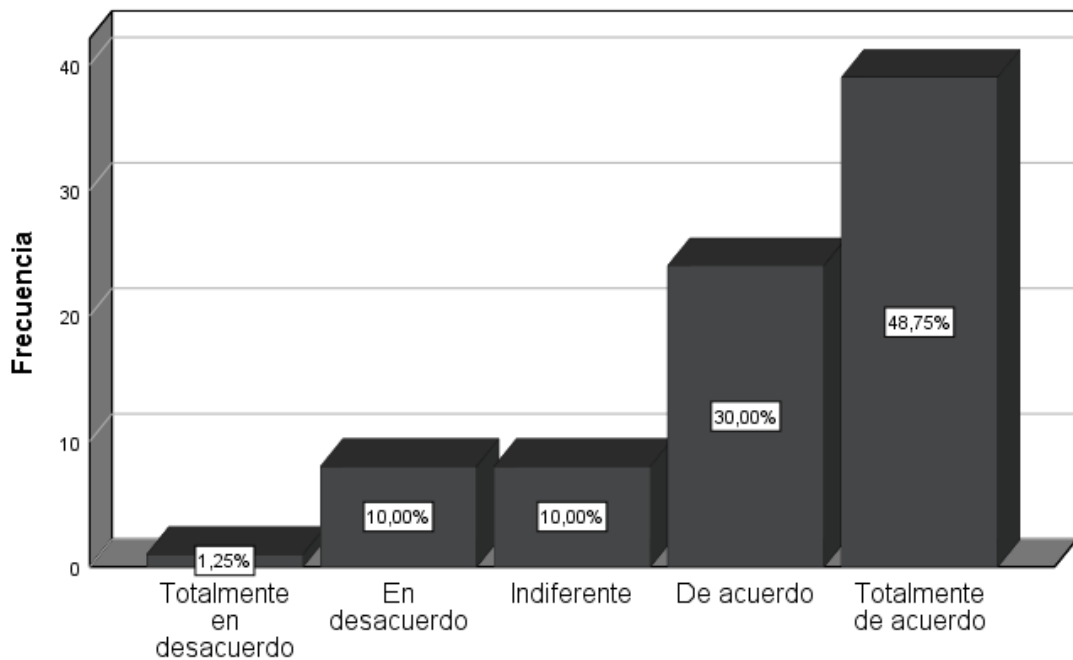
P29. ¿La institución brinda a su trabajadores oportunidades de crecimiento personal y autorrealización?

		Frecuen	Porcent	Porcentaje	Porcentaje
		cia	aje	válido	acumulado
Váli	Totalmente en	4	5,0	5,0	5,0
do	desacuerdo				
	En desacuerdo	6	7,5	7,5	12,5
	Indiferente	9	11,3	11,3	23,8
	De acuerdo	26	32,5	32,5	56,3
	Totalmente de	35	43,8	43,8	100,0
	acuerdo				
	Total	80	100,0	100,0	

Nota. Elaboración propia

En la tabla 34. Se observa que 43.8% de la población nos dice que el centro de salud como empresa si brinda oportunidades de crecimiento y desarrollo, además, el 32% de los colaboradores nos indican que en ocasiones se brinda oportunidades de crecimiento, y, por último, el 23.8% nos indican que nunca se ha brindado ni se brinda oportunidades de autorrealización y crecimiento personal y profesional dentro de la empresa. Se puede inferir que la empresa no brinda oportunidades por igualdad, ya que el porcentaje de disconformidad y amplio.

P30. ¿La institución brinda seguridad y estabilidad laboral a todos sus trabajadores?



Nota. Elaboración propia

En la figura 18, se observa que el 78.75% de los colaboradores que se encuestaron indican que la institución si brinda estabilidad y seguridad a cada uno de sus trabajadores, además el 21.25% nos indica que no existe estabilidad laboral por parte de la institución a su personal.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "El Clima organizacional y la Satisfacción laboral de un Centro de salud estatal, Jesús María, 2021", cuyo autor es MUÑOZ ELESCANO MARIA TERESA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA RIVERA MARCO AURELIO DNI: 08003886 ORCID 0000-0002-5089-938X	Firmado digitalmente por: MESPINOZARI el 06-08- 2022 09:18:40

Código documento Trilce: TRI - 0395153