



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE  
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal que Labora  
en el Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de lo Servicios de la Salud**

**AUTORA**

Arroyo Pacheco, Geraldine Carol ([orcid.org/0000-0003-4034-277X](https://orcid.org/0000-0003-4034-277X))

**ASESOR**

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto ( [orcid.org/0000-0002-5903-4577](https://orcid.org/0000-0002-5903-4577))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**CHIMBOTE - PERU**

**2022**

## DEDICATORIA

A Dios, quien con su luz iluminó mi camino y me inspiró la vocación de servicio, superando cada día obstáculos y por su permanente inspiración para alcanzar mi meta.

A mis padres, quienes son mi fuente de fortaleza y amor incomparable e incondicional para cumplir todas mis metas, sin el cual no hubiera sido posible culminar este logro.

A mis familiares y amigos, por el apoyo y soporte constante para no rendirme y continuar en el cumplimiento de mi desarrollo personal y profesional.

Geraldine Carol Arroyo Pacheco

## AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por el respeto y gratitud de permitirnos desarrollarnos profesionalmente durante esta nueva realidad de aprendizaje.

A los docentes por sus conocimientos, consejos, paciencia, empatía, exigencia en el mundo de la investigación, para no desmayar en mis logros y aspiraciones.

Al personal del Centro de Salud Progreso por su confianza, colaboración y poder brindarme las facilidades de realizar mi trabajo de investigación. Dios los bendiga.

La autora.

## Índice de contenidos

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis Población	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXOS	39

## Índice de tablas

	Pág
Tabla 01 Correlaciones entre Clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso -Chimbote 2021	20
Tabla 02 Nivel de clima organizacional, del personal que labora en el Centro de Salud Progreso -Chimbote 2021	21
Tabla 03 Nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso -Chimbote 2021	22
Tabla 04 Correlación entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso-Chimbote 2021	23

## Resumen

El objetivo del estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 202. Para ello se basó en un enfoque cuantitativo, básica, no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional. Se estudiaron a 75 trabajadores del Centro de Salud Progreso que cumplieron los criterios de inclusión. Para recopilar los datos se usó el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral, y se valoró según escala de Likert. Según los resultados el 56.0% de los trabajadores refieren como nivel moderado el clima organizacional al igual que satisfacción laboral con un 44.0%. Existe correlación significativa positiva alta respecto al clima organizacional y satisfacción laboral con un valor de  $r=0,8$ . Así mismo hay correlación positiva respecto al clima organizacional y las dimensiones de satisfacción: condiciones de trabajo con un coeficiente de correlación de Spearman  $r=0.732$ , oportunidades de desarrollo  $r= 0.711$ , seguridad  $r=0.771$ , promoción  $r=0.774$  y remuneración  $0.452$  y un nivel de significancia =  $0,000$  menor al valor de  $\alpha =0,05$ .

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, Personal.

## **Abstract**

The objective of the study is to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the staff of the Centro de Salud Progreso - Chimbote, 202. For this, it was based on a quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational approach. A total of 75 workers from the Progreso Health Center who met the inclusion criteria were studied. To collect the data, the organizational climate and job satisfaction questionnaire was used, and it was assessed according to the Likert scale. According to the results, 56.0% of the workers referred to the organizational climate as moderate level as well as job satisfaction with 44.0%. There is significant significant positive high regarding the organizational climate and job satisfaction with a value of  $r=0.8$ . Likewise, there are positive results regarding the organizational climate and the dimensions of satisfaction: working conditions with a Spearman results coefficient  $r=0.732$ , development opportunities  $r= 0.711$ , security  $r=0.771$ , promotion  $r=0.774$  and remuneration 0.452 and a level of significance = 0.000 less than the value of  $\alpha =0.05$ .

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, Personal.

## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia producida por la COVID - 19 obligó que gran número de personas se vieran en la necesidad de permanecer en sus hogares y la otra parte a adoptar distintas formas de trabajo, es así que el trabajo presencial realizó todos los protocolos de bioseguridad para brindar atención al público, otras personas realizaron trabajo remoto con las medidas de aislamiento social, todas estas medidas fueron adoptadas para combatir con el virus (Randstad, 2020).

Según la Organización Mundial de la Salud (2016) refiere que en las instituciones es importante el clima organizacional, ya que permite conocer la relación entre la institución y sus metas a futuro, donde permite mejores condiciones tanto gerencial y de orientar lo que respecta el comportamiento del servidor público en lo que compete sus objetivos institucionales sobre la competencia organizacional y también del bienestar integral de los trabajadores (citado en Pedraza, 2018)

Los trabajadores sanos, generan instituciones sanas, éstas a su vez crean mejores y mayores servicios en términos sociales y económicos. Actualmente existen inquietudes en respecto a las organizaciones, ya que, por el aumento del grado de estrés, en el cual trabajan día a día sus trabajadores es lógico que les afecta constantemente en diferentes condiciones: salud, actitud y desempeño. Entonces en un panorama más de cerca a los trabajadores dentro del ámbito laboral, permite conocer la calidad de vida, y el nivel de satisfacción referente a lo que hacen, y así evidenciar como todo esto influye ante los resultados particulares y generales. Por lo tanto, antes de hablar sobre potencial humano y la ventaja que pueda existir, la jefatura debe averiguar y solucionar los entornos organizacionales, donde el trabajador labore dentro de un clima organizacional satisfactorio (Ibarvo et al, 2017, p. 2).

En América latina y el Caribe, la fortaleza del trabajo es cerca del 50,0% de la población total, donde actualmente existe un gran nivel de cansancio en los trabajadores y una baja producción, lo cual es necesario condiciones de trabajo estables, beneficiosos, agradable entre otros. De esta forma se



puede cumplir el trabajo digno, que conlleve al avance y producción, de lo particular a lo general. Por otra parte, las condiciones de trabajo inestables, desagradables o en riesgo, lógicamente pueden ocasionar accidentes, enfermedades y hasta llegar al fallecimiento en el trabajo. Es por eso, que el trabajo es reconocido como determinante social clave de la salud (OPS, 2020).

Brandon et al. (2020) consideran que, el mundo está enfrentando una emergencia sanitaria causada por el COVID-19, a causa de estos acontecimientos, las organizaciones en todo el mundo tuvieron que investigar distintas opciones para continuar desarrollando las actividades laborales. Una de las tácticas que se ponen en práctica es el teletrabajo. En Colombia, según el MinTIC, se ha demostrado un crecimiento de casi el 400%, en forma de teletrabajo, en relación a los dos años anteriores. De allí, el clima organizacional, en el día a día desarrolla un primordial protagonismo en el aumento de labores, en donde a los trabajadores les aseguren su estabilidad, social y económica, apoyando a progresar la calidad de la organización, en esta situación de pandemia (p. 47).

Montoya et al. (2017) encuentran diversos resultados en cuanto a satisfacción del trabajador en su ámbito laboral. En Europa, países como Austria y Dinamarca muestran que un 66,0% existe elevada satisfacción respecto a su trabajo, posición que cuando es comparada la de Estados Unidos, país que ha demostrado una disminución considerable obteniendo 50%, estudiando de cerca a los entrevistados que, ganando buen salario, tienen más satisfacción. Mientras que, en países Sudamericanos como Chile, Brasil, y Argentina países donde se investiga y se compara con Hungría y Ucrania, llegando a la conclusión que el elemento más importante es tener un personal satisfecho con su trabajo, se ha encontrado en estos países, que la remuneración, las compensaciones extrasalariales y bonos no son considerados como importantes. Chile, se destaca por ser un país en el cual prevalece una mayor satisfacción laboral (p. 8).

El Perú, en el curso laboral, se ha sostenido en un aumento económico que ha accedido el crecimiento del empleo formal en 2,4% en abril de 2013 a

marzo de 2014 y en Lima Metropolitana, durante el primer trimestre del 2019 se mostró un cambio de 6,6%. Además, con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, los empleadores deben asegurar condiciones y recursos que defiendan la salud y seguridad de sus trabajadores mediante el avance de sistemas de gestión e informar al Ministerio de Trabajo los accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales que ocurran en sus organizaciones (Sabastizagal, Astete y Benavides, 2020, p. 33).

Al existir un apropiado y adecuado clima en una organización, tendrá repercusión tanto en sus colaboradores como en la misma institución, ya que se verá reflejado en el rendimiento de sus colaboradores. Entonces un adecuado clima organizacional contribuirá mucho en la satisfacción del trabajador respecto al trabajo que realiza. Por todo lo expuesto consideramos necesario realizar este estudio en el personal que labora en el Centro de salud Progreso -Chimbote 2021, necesaria para los que están a cargo del recurso Humano en ese establecimiento.

En el Centro de Salud el Progreso, la demanda de atención es alta, mientras es escaso el recurso humano en algunas oportunidades, y esto genera malestar en los trabajadores, en su mayoría no cuentan con estabilidad laboral, los profesionales de salud tienen un contacto directo con los pacientes y se tiene como consecuencia un arduo trabajo, lo cual ha incrementado por consecuencia de la pandemia, afectando la salud emocional y física en oportunidades repercutiendo en el clima organizacional del centro de salud y la satisfacción de los profesionales de salud, si un trabajador no está satisfecho en su centro laboral no se desempeñara de una forma adecuada y esto conlleva a brindar una deficiente calidad de atención hacia los usuarios e impidiendo una adecuada evolución de su salud. En este contexto se planteó la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso- Chimbote, 2021?

La presente investigación permite a las nuevas investigaciones conocer en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del Personal que labora en el Centro de Salud Progreso- Chimbote, 2021.

De ambas variables en estudio, depende mucho y en gran dimensión el logro de una institución, pues levantan la capacidad entre compañeros de trabajo, con un adecuado clima en una organización y un personal satisfecho con su trabajo podemos presagiar o futurizar una cadena de acontecimientos que se inician a partir del poder que tengan, ya que si el resultado es verdadero podemos aguardar muchos provechos tanto para los trabajadores como para la institución, en cambio si el resultado es desfavorable, se estiman perjuicios, costos, oposiciones y demás posturas hostiles que pueden llevar a la institución a desequilibrarse.

La contribución de la presente investigación es valiosa para el Centro de Salud Progreso ya que les posibilitará dominar determinados enfoques y hechos para impulsar un clima en la institución conveniente y contar con personal satisfecho. En tal sentido, el propósito general de este estudio es: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021. Teniendo como propósitos específicos: Identificar el nivel del clima organizacional del personal que trabaja en el Centro de Salud Progreso-Chimbote, 2021. Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021. Establecer la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud Progreso Chimbote, 2021. Establecer la relación de significancia entre clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral en el personal que trabaja en el Centro de Salud Progreso- Chimbote, 2021. Y las hipótesis planteadas para el problema son las siguientes: Ha: Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja en el Centro de Salud Progreso- Chimbote, 2021. Ho: No existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que trabaja +en el Centro de Salud Progreso- Chimbote, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Se encuentran trabajos internacionales que sustentan lo siguiente: se realizó un estudio en Chile por parte de Montoya et al (2017), su objetivo fue identificar la asociación que hay respecto al clima en un centro de salud y la satisfacción de su trabajador respecto al trabajo que realiza, su estudio fue cuantitativo correlacional, como muestra tuvieron a 166 trabajadores, sus resultados demostraron que el 95,0% tuvieron una satisfacción alta, el 80,0% un nivel adecuado de clima organizacional, concluyeron que si hay asociación entre las variables con una correlación moderado de 0,523.

Por otro lado, en Bolivia se realizó una investigación planteada por Requena (2017), tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la caja de la banca privada, trabajo cuantitativo, correlacional, como muestra 74 trabajadores, tuvo como resultados que el 84,0% fue un clima organizacional positivo, el 72,0% se encontraron satisfechos laboralmente. Concluyó asociación entre las variables estudiadas con correlación 0,766.

En México Pedraza (2018), estudió como se asocia el clima de una organización pública o privada respecto a la satisfacción laboral de sus colaboradores, estudio cuantitativa, explicativa, en 133 trabajadores, en su resultado demostró que hay asociación entre clima (dimensiones) y la satisfacción que mostraban los trabajadores con un resultado 0,000, concluyó que se debe plantear métodos que permitan contribuir a lograr cambios respecto al clima en las organizaciones y se tendrá cambios en la satisfacción de los colaboradores.

Una investigación realizada en Ecuador realizado por Lapo y Bustamante (2018), su propósito fue establecer si existe asociación en cuanto al clima de la institución en salud y las actitudes del colaborador en el comportamiento prosocial en trabajadores de salud, estudio cuantitativo, corte transversal, con una población de 583 trabajadores, tuvo como resultados que los componentes del clima de la institución se vinculan a circunstancias de comportamiento prosocial (0,000), y también con los factores mediadores de

las actitudes laborales (0,000), concluyeron asociación en relación a lo estudiado con un valor de correlación (0,670).

Por otro lado en Ecuador Calva (2020), quien quiso indagar la existencia de vinculación de los riesgos psicosociales en instituciones Hospitalarias Guayas, trabajo, aplicada, transversal, correlacional no experimental, cuantitativa, en 205 trabajadores, en su resultado se identificó que el clima organizacional fue bueno el 65,9%, excelente el 26,8% y regular el 7,3%, con respecto a los riesgos psicosociales fue bajo el 62,9% y medio el 37,1%, mientras el 36,6% fue un clima organizacional bueno y bajo en los riesgos psicosociales. Concluye asociación entorno al clima de los hospitales y riesgos psicosociales, con una correlación de 0,348.

En el Perú encontramos algunos estudios como el que se ejecutó en Lima por parte de Vallejos (2017), en que halló la asociación respecto al clima que se percibe en la Microred San Martín De Porres con satisfacción laboral en los individuos, el trabajo tipo cuantitativo, correlacional, no experimental, población de 119 trabajadores, en su resultado demostró que había un clima organizacional regular 54,6%, deteriorado el 29,4%, aceptable el 16,0%, mientras que la satisfacción entorno al trabajo fue baja y alta el 37,8% y media el 24,4%. Concluye relación con un valor de correlación de 0,701.

Mientras un estudio realizado en Huánuco por Echevarría (2017), tuvo como finalidad su estudio determinar el nivel de influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Supte San Jorge, su estudio fue descriptiva, correlacional, no experimental, en 30 trabajadores, en su resultado se encontró que el 84,0% estuvieron insatisfecho con el clima organizacional, mientras el 16,7% están satisfecho con el clima laboral, concluyó la correlación positiva y moderada respecto al estudio con un valor de 0,523.

Un estudio realizado en Lima por Ormeño (2018), tuvo como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Parcona, en 37 colaboradores, trabajo correlacional no experimental, en su resultado se identificó que el 78,0%

tuvieron un regular clima organizacional, el 11,0% bueno y deficiente, mientras el 70,0% se encuentran regularmente satisfechos laboralmente, concluye asociación entre las variables estudiadas con correlación 0,313.

Es así que en Arequipa se realizó un estudio por parte de Espejo (2018), su propósito fue identificar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el personal del centro médico universitario Pedro Díaz, su investigación fue de diseño no experimental de tipo cuantitativo, su población estuvo conformado por 58 trabajadores, encontró en su resultado que el 55,2% tuvieron un clima organizacional regular, el 44,8% deficiente, mientras el 53,4% fue medio en cuanto a satisfacción laboral, 46,6% fue de bajo. En síntesis, existe significancia alta y positiva de un valor de 0,860 entre variables.

Por otro lado, un estudio ejecutado en Cajamarca por Cerdán (2019), tuvo como objetivo identificar la asociación del clima en una organización y la satisfacción laboral en profesionales de la salud en Pachacútec, su estudio fue cuantitativa no experimental, en 50 trabajadores, su resultado demostró que existe una correlación alta en liderazgo (0,831), motivación (0,883), comunicación (0,882) en cuanto a satisfacción en el trabajo, condiciones laborales (0,893), promoción y ascensos (0,893) existe correlación alta. Concluyo que si había vinculación con valor correlacional de 0,844.

En el ámbito local se encontró la siguiente investigación: Dentro de un estudio realizado en Nuevo Chimbote por Palacios (2019), el propósito de su estudio fue indagar la asociación entre el clima de la organización y la satisfacción entorno al trabajo de las enfermeras de la Microrred Yugoslavia, trabajo que tuvo a 25 trabajadores como muestra de estudio, el trabajo fue no experimental cuantitativa en su resultado demostró que el clima organizacional fue de mejora el 51,9%, nivel saludable el 34,6%, nivel no saludable el 13,5%, mientras que la satisfacción respecto al trabajo que desempeñan fue bajo 59,6% y de nivel alto el 40,0%, concluyo la relación respecto a las variables, por lo cual se debe mejorar el clima por medio de estrategias.

Las bases teóricas relacionadas con las variables en estudio se tienen a Iglesia y Torres (2018), refieren que el clima organizacional constituye uno de los componentes a considerar en la sucesión institucional de la gestión, traslado y modernización. Se considera también al conjunto de apreciaciones que comparten los integrantes de una organización u institución con respecto al ambiente, las interacciones y aquellas regulaciones que se produce dentro del trabajo como tal, son aquellas percepciones compartidas por cada trabajador entorno al ambiente en el que se produce las interacciones tanto personales y del trabajo en si (p.198). Algunos estudios han comprobado que un buen clima organizacional está determinado por cambios, lo cuales promueven el dinamismo y de la participación de los trabajadores, teniendo como consecuencia una mejor productividad, rendimiento laboral y lo más importante una satisfacción laboral (Alegre et al, 2021, p.119). Por otra parte, según Chiavenato (2009), citado por Araya (2017), manifiesta en cuanto al clima en las organizaciones es la composición interna del entorno, donde incluye elementos: política interna y externa, tipos, normas de la organización, el uso tecnológico, los objetivos y la estructura de la organización. Así mismo para Pedraza (2018), define que el clima organizacional representa el conglomerado de apreciaciones compartidas por los trabajadores, estas precepciones son respecto al ambiente interno de la organización, experiencias individuales y colectivas; las cuales tienen influencia en el rendimiento, desempeño, compromiso y satisfacción del trabajador. (p.18). según García (2009) citado por Bravo (2017), manifiesta que el clima organizacional tiene una posición de suma importancia dentro del talento humano, y es ahí la importancia del tema a investigar para las distintas organizaciones, de conocer si el clima se torna exitoso o de fracaso donde se plantea estrategias para modificar el clima organizacional que sea necesario, en especial de las organizaciones de prestación de salud, lo cual las prestaciones del producto final es el reflejo de la salud colectiva de la sociedad. Como recalcan Brandon et al (2020), el jefe o administrador de una organización debe conocer el tipo de clima, para que se pueda fomentar estrategias para un buen clima, ya que un buen clima estratégico es la base del éxito o fracaso de una institución. Entre las

consecuencias favorables de tener un clima organizacional adecuado se tiene a la mayor productividad, satisfacción del trabajador, compromiso, mayor creatividad, innovación, proactividad, empoderamiento, logros; mientras que si el clima organizacional no es adecuado también podría generar, ausentismo, inadaptación, poca creatividad, conflictos, huelgas, frustración, indisciplina, irresponsabilidad, fracaso. De esta manera según Calva (2020), para que exista un clima saludable, los trabajadores están conforme con su puesto de trabajo, un adecuado ambiente laboral, el nivel de estrés es bajo en los trabajadores, no se genera rutinas de trabajo, un buen funcionamiento de los delegados, un adecuado confort, confianza y respeto entre los trabajadores, capacitación continua, entre otras que genere un clima organizacional favorable.

Según Chiavenato (2009) citado por Pedraza (2018), menciona cinco dimensiones, lo cuales son el liderazgo, motivación, presión, reconocimiento y autonomía, que se desarrolla a continuación en el presente estudio. Según Díaz y Díaz (2021), manifiestan que la dimensión del liderazgo, corresponde a que durante muchos años ha aumentado en estudios en los que se suele destacar la relevancia que posee el liderazgo como un elemento esencial que repercute en el desenvolvimiento de las diferentes organizaciones y sus consecuencias, independientemente de la situación contexto intercultural y de las modalidades de organización (p.2). Según Caricati (2014) quien es referenciado por Castillo et al (2019) indica al liderazgo, representa la capacidad de los jefes para influir de manera positiva en los trabajadores para mejorar su desempeño, es decir cuando un jefe es capaz de convertirse en líder, logra motivar a su personal para mejorar la calidad de su trabajo, lo cual genera asimismo para las organizaciones una mayor productividad (p.17).

Además, Curioso y Navarro (2019) mencionaron en lo que respecta la dimensión motivación definen que sin duda alguna es también un desarrollo mental que establece la intensidad, persistencia y dirección de la acción dentro las experiencias que caracterizan a la persona en relación con su trabajo. Esto ha sido un proceso psicosocial ampliamente estudiado desde



distintas perspectivas (p.3). “La motivación es el interés que demuestran los empleados a realizar mejor sus labores, es la fuerza interna o externa que impulsa a esmerarse en la realización de sus obligaciones laborales, de tal forma que estas sean cada vez mejores” (Cerdán, 2019, p.12).

Al respecto Bada et al. (2020) define la dimensión presión como una competencia de trabajar en condiciones adversas, de mucho tiempo, de sobrecarga de trabajo, entre otras, manteniendo siempre la eficiencia, por lo que nadie haría solamente una tarea o función sino varias a la misma vez, entonces esto desde luego que eleva la carga de trabajo (p.1139).

Por otro lado, Campanella (2021), conceptualiza a la dimensión reconocimiento a que toda persona tiene derecho a ser reconocida como miembro útil de la sociedad, porque como personas, tenemos la competencia de poder desarrollar nuestro sentido de identidad a través de la interacción con otras personas estando en el trabajo como un recurso humano eficiente (p.283). El reconocimiento es la recompensa extra renumerada monetariamente que se encuentra ligada con el desempeño laboral, es así la importancia que el trabajador se sienta reconocido por su labor, que su esfuerzo es de suma importancia para el objetivo de la organización, es clave importante para la producción de la empresa y del servicio que se brinda donde el resultado final es la satisfacción del cliente (Villavicencio, 2018).

Según Losa (2018), define la dimensión de autonomía, como cualidad personal de un individuo, estando guiado por atenciones, anhelos, circunstancia y cualidades que no le son impuestas externamente, sino que esto es parte de lo que puede considerar, como el “yo” propio y auténtico. Esto está vinculado con la distinción de la noción de deseo auténtico (p.274). La autonomía es la gobernación de uno mismo y no por autoridad de otra persona, permite que el trabajador salga de su zona de confort, donde se una persona proactiva que asuma riesgos y retos que se presente día a día (Zaldúa, 2018).

Para Parra et al (2018), describieron que la satisfacción laboral es la postura del colaborador frente a su pertinente trabajo. Esta postura se basa en las

convicciones y virtudes en las que el individuo se desenvuelve y forma parte de la postura general de un individuo hacia su trabajo (p.141). Por otra parte, Díaz y Díaz (2020) refiere que la satisfacción en el trabajo es la respuesta de emoción favorable y generadora de placer; en otras palabras, esta respuesta sería el producto de distinguir y vivenciar experiencias gratas en el entorno de trabajo, para que esta variable sea medida” (p.35). Hoy en día según Echevarría (2019), la satisfacción laboral es considerada un factor que contribuye al progreso de la sociedad, de modo que en el presente siglo se debe encontrar el punto de equilibrio para el adecuado manejo del recurso humano y los avances tecnológicos, es decir hacer uso de ambos recursos para lograr la calidad sin afectar la satisfacción laboral de los empleados. Mientras para Espejo (2019), es la respuesta emocional de afecto del empleado hacia algunas características de su trabajo, se manera que este sentimiento no siempre es permanente, sino que está sujeta a cambios, dependiendo de las circunstancias en las que se desarrollan las acciones laborales y sobre todo varía de acuerdo a las características individuales de cada trabajador. Para Parra et (2018) define la satisfacción al trabajo como ese sentimiento que aparece y es positivo después de evaluar las condiciones del trabajo y algunas características (p.26). por otro lado, Montoya et al (2017) mencionan que es un elemento muy considerado dentro de las instituciones, es un conjunto de sentimientos de forma positiva hacia su trabajo, esto surge de las experiencias vividas por parte del trabajador, también es un predictor de aquellas conductas tanto favorable como adversa para la institución u organización, esta satisfacción laboral se debe a ciertos factores y el más importante es el clima organizacional como ende del estudio.

Según Sabastizagal et al (2018), mencionaron que la dimensión condiciones de trabajo, son términos que pueden ser considerados como factores de riesgo físicos, químicos, psicosociales, mecánicos, locativos, entre otros, que involucran las particularidades de la institución y su entorno inmediato (p.32).

Además, Roa (2018) conceptualiza la dimensión oportunidades de desarrollo como, con el paso del periodo de trabajo, el empleado junta, progresa y mejora sus experiencias, capacidades y relaciones en el trabajo, es ahí cuando surge la necesidad de superación del trabajador entonces esto se convierte en un desarrollo constante enmarcado, así, esto permite en los trabajadores un efecto positivo.

Al respecto Balestero (2020) define la dimensión seguridad dentro del centro de trabajo siendo natural que toda persona, anhele sostener un empleo fijo, que no se preocupe que al día siguiente cese el trabajo, es decir la seguridad que se tiene en el trabajo se dará cuando se alcanza la estabilidad laboral (p.128).

Por otro lado, Martín (2018) conceptualiza la dimensión promoción en el centro laboral como un compromiso que, siendo observado de un modo absoluto de enfrentar recientes obstáculos, que tanto la administración como los procesos exigen al recurso humano, así como el máximo término del vínculo entre trabajadores y jefes (p.1119).

Según Baldeos (2020) define a la dimensión remuneración como el pago que se le realiza a un trabajador empleado o aquellos que tienen como unidad de tiempo, el trabajo mensual. La remuneración es un derecho fundamental que se encuentra reconocido en la carta magna, por ende, tiene una protección en el ordenamiento jurídico (p.12).

Para Simbron y Sanabria (2020) definen a las dos variables en estudio iniciando con el clima organizacional, como la sensación que tienen los trabajadores ante la institución en la que labora y que repercute directamente en el labor; con respecto a la satisfacción en el trabajo conceptualiza la posición de la persona hacia el trabajo, donde estar satisfecho es un modo de motivarse en sí mismo del trabajador, ya que es consciente de su posición dentro del trabajo puede ser satisfecho o no en la organización laboral.

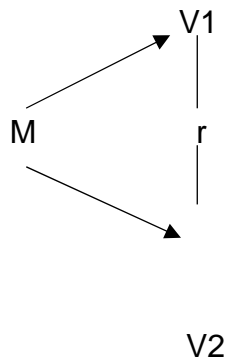
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Según Of the Carpio (2016), la investigación es de enfoque cuantitativo, donde hizo uso de la medida numérica, se utilizó el conteo y la estadística, permitiendo medir las características del comportamiento de los trabajadores, donde se utilizó la recolección de datos y se procedió analizar y dar respuesta a la pregunta del estudio.

Por otro lado, según Gómez et al (2015), el tipo de investigación fue descriptivo y correlacional, se describió el comportamiento de la población tal cual se presentó, y se estableció la relación y similitud que coexiste entre las variables a estudiar.

Según Hernández et al (2014), el diseño que se empleó fue no experimental, porque no manipulamos las variables, es de corte transversal, donde la recolección de datos se empleó en un determinado momento y se pasó a realizar la descripción y análisis de la recolección.



Dónde:

M: Trabajadores del centro de salud Progreso

V1: Medición del Clima organizacional

r: Correlación de ambas variables

V2: Medición de la satisfacción laboral

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Clima organizacional**

##### **Definición Conceptual:**

Charly (2018) Es la manera de sentir de los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el matiz emocional interno de cada uno de ellos en relación a diferentes factores en un tiempo determinado (p.28).

##### **Definición operacional:**

Se ha medido por medio de un instrumento cuantitativo, es decir, el cuestionario, según las escalas para medir actitudes. Se empleó el escalamiento tipo Likert valorado en 5 dimensiones: liderazgo, motivación, presión, reconocimiento y autonomía. Con un total de 20 ítems, los cuales se encuentran divididos en cada dimensión.

#### **Satisfacción Laboral**

##### **Definición Conceptual:**

Hace referencia a como percibe y el conocimiento que tiene el colaborador naturalmente de su centro de labores, teniendo como resultado un componente emocional. Las distintas emociones emanan de manera natural en su manera de actuar del individuo (Sánchez y García, 2017, p.162).

##### **Definición Operacional:**

Se halló por medio de un instrumento cuantitativo, es decir, el cuestionario, según las escalas para medir actitudes. Se empleó el escalamiento tipo Likert valorado en 5 dimensiones: condiciones de trabajo, oportunidades de desarrollo, seguridad, promoción y remuneración. Con un total de 20 ítems, los cuales se encuentran divididos en cada dimensión.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis Población**

Población finita, conformada por todo el personal asistencial y administrativo del Centro de Salud el Progreso, siendo un total de 75 trabajadores.

La población está caracterizada por todos aquellos elementos que van a identificar como pertenencia de cada uno de los que integran (Fernández, Hernández et al,2010).

**Cuadro 1:**

Colaboradores del Centro Progreso - Chimbote, 2021 integrada por personal asistencial y administrativo

<b>Tipo de personal de un Centro de Salud - Chimbote</b>	<b>Cantidad</b>
Médicos	08
Cirujanos Dentistas	02
Enfermeras	12
Obstetras	14
Químicos Farmacéuticos	01
Psicólogos	02
Nutricionista	02
Biólogo	01
Laboratorista	01
Técnicos en Enfermería	15
Técnico en Farmacia	01
Técnico en Laboratorio	04
Técnico en Computación	04
Técnico Administrativo	05
Servicios Generales	03
<b>Total</b>	<b>75</b>

**Muestra**

Se refiere a todos aquellos elementos que conforman un total y tienen la misma posibilidad de ser elegidos (Hernández et al,2014)

Muestra es censal y está constituida por 75 trabajadores del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021, que cumplieron con los criterios de inclusión

### **Criterios de inclusión**

- Personal que labora en el Centro de Salud Progreso mínimo medio año.
- Trabajadores nombrados y contratados.
- Profesional que voluntariamente participe en el estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Personal con contrato por terceros si hubiese
- Personal que realice trabajo remoto o este con licencia
- Personal que no aceptaron participar del estudio.

### **Muestreo**

Es el no probabilístico por conveniencia, según Otzen y Manterola (2017) refiere que permite la selección de casos que son accesibles lo cuales son aceptados a ser incluidos, es la conveniente accesibilidad y también la proximidad de la población para el investigador (p. 230).

### **Unidad de análisis**

Personal del Centro de Salud Progreso que forma parte de la población y muestra, y que responde a los criterios de la investigación.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

En el trabajo de investigación para recabar datos, se usó la técnica de la encuesta. Según Torres, Salazar y Paz (2019) la encuesta constituye el frente de la observación, porque en ella se pueden consignar eventos que pueden ser observados (p.4).

Para obtener la información en el presente estudio se usó los siguientes cuestionarios y se valoró con Likert.

### **Instrumento 1: Cuestionario que mide Clima Organizacional**

Desarrollado por el Ministerio de Salud, según R.M.Nº 468-2011, adaptada y modificada por la autora de la investigación, organizado en 20 ítems,

distribuidos en 5 dimensiones: liderazgo, motivación, presión, reconocimiento y autonomía. Contienen respuestas en escala del 1 al 5, en donde 1 es nunca; 2 casi nunca; 3 a veces; 4 casi siempre y 5 siempre.

La evaluación fue en 3 niveles.

- Nivel bajo: menor que 50
- Nivel medio: entre 50 y 65
- Nivel alto: mayor o igual a 65

### **Instrumento 2: Cuestionario que mide Satisfacción Laboral**

creado por Sonia Palma (2016), cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC, organizado en 20 ítems, distribuidos en 5 dimensiones: condiciones de trabajo, oportunidades de desarrollo, seguridad, promoción y remuneración. Contienen respuestas en escala del 1 al 5, en donde 1 es totalmente en desacuerdo; 2 en desacuerdo; 3 indiferente; 4 de acuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

La evaluación fue en 3 niveles

- Nivel bajo: menor que 50
- Nivel medio: entre 50 y 65; y
- Nivel alto: mayor o igual a 65.

#### **3.4.1. Validez y Confiabilidad**

##### **a) Validez de los instrumentos**

La validación de los instrumentos fue evaluada y concluida por juicio de expertos, donde usaron una matriz de validación para dar su opinión acerca de los instrumentos, donde se concluirá con la validez de todos los ítems de los instrumentos, el resultado de la validez de los instrumentos será como resultado del coeficiente de V de Aiken que es 1,00 lo que indica que los instrumentos son válidos y pueden ser aplicados a la población de estudio.



## **b) Confiabilidad**

Medida mediante la prueba de Coeficiente de Alpha de Crombach, los resultados surgen al realizar la prueba piloto aplicado a 15 profesionales de un establecimiento de salud diferente al de la investigación.

### **3.5. Procedimientos**

Se considera para la obtención de información algunos aspectos, Se coordinará con la Dirección de la Escuela de Posgrado para el envío de las cartas de presentación del trabajo de investigación, y se obtuvo una autorización del jefe de un Centro de Salud Progreso- Chimbote, 2021, se elaboraron los instrumentos en Google Forms, y se aplicó los instrumentos enviando por medio de una red social que será el WhatsApp, aquella información obtenida será ordenada para el lograr los objetivos establecidos.

**Método de análisis de datos** The objective of the study is to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the staff of the Centro de Salud Progreso - Chimbote, 202. For this, it was based on a quantitative, basic, non-experimental, cross-sectional and descriptive correlational approach. A total of 75 workers from the Progreso Health Center who met the inclusion criteria were studied. To collect the data, the organizational climate and job satisfaction questionnaire was used, and it was assessed according to the Likert scale. According to the results, 56.0% of the workers referred to the organizational climate as moderate level as well as job satisfaction with 44.0%. There is significant significant positive high regarding the organizational climate and job satisfaction with a value of  $r=0.8$ . Likewise, there are positive results regarding the organizational climate and the dimensions of satisfaction: working conditions with a Spearman results coefficient  $r=0.732$ , development opportunities  $r= 0.711$ , security  $r=0.771$ , promotion  $r=0.774$  and remuneration 0.452 and a level of significance = 0.000 less than the value of  $\alpha =0.05$ .

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, Personal.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El producto se logró después de aplicar los instrumentos, y pasar por el procesamiento a la base en el programa de Excel, luego se procedió a incorporar esos datos al programa estadístico SPSS versión 26, se elabora tablas descriptivas, doble entrada y gráficos según lo requerido por la variables y dimensiones, lo cual permitió realizar el análisis correspondiente, se aplica la prueba para correlación Pearson, que permite identificar la relación de las variables y dimensiones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Al aplicar los instrumentos se cumplieron y respetaron criterios éticos en el presente estudio, es anonimato ya que al aplicar el cuestionario se explicó que el estudio es anónima y que la información recogida es solo para fines de investigación, es privado porque la información recogida se mantiene en discreción donde se respetará la intimidad del trabajador, siendo solo útil para el fin del estudio, será de honestidad, por lo cual se informará el propósito del presente estudio, y por último tendrá un consentimiento, ya que los trabajadores participaran de forma voluntaria.

#### IV. RESULTADOS

*Tabla 1*

Nivel del clima organizacional del personal que labora en el Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021.

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	28	37.3
Medio	42	56.0
Bajo	5	6.7
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado para medir clima organizacional del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021

#### **Interpretación:**

Con respecto al nivel de clima organizacional, en el Centro de Salud Progreso, en la tabla 1 se observa que el 56.0% del personal manifestaron que tienen nivel moderado en lo que respecta a clima organizacional, por otro lado, un 37.3% refirió que tiene nivel alto y solo el 6.7% manifestó que tiene un clima organizacional bajo.

Tabla 2

Nivel de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021.

<b>Nivel</b>	<b>f</b>	<b>%</b>
Alto	28	37.3
Medio	33	44.0
Bajo	14	18.7
<b>Total</b>	<b>75</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado para medir satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021

**Interpretación:**

De acuerdo al nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores del Centro de Salud Progreso, en la tabla 2, se observa que el 44.0% de los trabajadores manifiestan que la satisfacción laboral es medio, el 37.3% manifiesta que es alta y solo el 18.7% considera como bajo.

Tabla 3

Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso-chimbote,2021.

Variable	1	2
1. Satisfacción laboral	1	,858**
2. Clima Organizacional	,858**	1

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado para medir clima organizacional del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021

**Interpretación:**

En la tabla 3, se observa sobre las correlaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso -Chimbote, que presentan correlación significativa alta con valor de  $r:0,858$ .

Tabla 4

Correlación entre clima organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021.

Variable	1	2	3	4	5	6
1. Condiciones de trabajo	1					
2. Oportunidades de desarrollo	,686**	1				
3. Seguridad	,758**	,647**	1			
4. Promoción	,600**	,680**	,742**	1		
5. Remuneración	,398**	,188**	,484**	,315**	1	
6. Clima Organizacional	,732**	,711**	,771**	,774**	,452**	1

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

**Fuente:** Cuestionario aplicado para medir clima organizacional del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021

### Interpretación:

En la tabla 3, al correlacionar el clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral tenemos los siguientes resultados: condiciones de trabajo  $r = 0.732$ , oportunidades de desarrollo  $r = 0,711$ , seguridad  $r = 0,771$ , promoción  $r = 0,774$  y remuneración  $r = 0,452$ . Siendo significativamente alta las dimensiones: condiciones de trabajo, oportunidades de desarrollo, seguridad y promoción, y con respecto a la significancia moderada encontramos en la dimensión remuneración.

## V. DISCUSIÓN

El clima en las organizaciones como refiere Pedraza (2018), representa el conglomerado de apreciaciones compartidas por los trabajadores, estas percepciones son respecto al ambiente interno de la organización, experiencias individuales y colectivas; las cuales tienen influencia en el rendimiento, desempeño, compromiso y satisfacción del trabajador.

En relación al nivel de clima organizacional que perciben los colaboradores en el Centro De Salud Progreso según la tabla 1, percibimos que el 56.0% del personal manifestaron que tienen nivel moderado, por otro lado, un 37.3% refirió que tiene nivel alto y solo el 6.7% manifestó que tiene un clima organizacional bajo. Vallejos (2017), obtuvo resultados que coinciden respecto al clima organizacional donde indica que un el 54,6% tuvo regular clima organizacional. Así mismo Ormeño (2018), identifico que el nivel del clima organizacional, el 78,0% tuvieron un nivel regular, donde la comunicación y relaciones son deficiente dentro del entorno laboral. También manifestó Espejo (2018), que el nivel del clima organizacional de los trabajadores en su estudio fue regular el 53,4%. Por lo tanto, Palacios (2019), manifestó que el nivel del clima organizacional fue por mejorar el 51,9%.

Los resultados del estudio difieren con los realizados en Chile, Bolivia y México que el nivel del clima organizacional fue adecuado y positivo con más de la mitad de la población en estudio (Montoya et al, 2017; Requena, 2017; Pedraza, 2018).

Estos resultados permiten comprender que en el Perú existen diferencias respecto a otros países latinoamericanos en relación al clima organizacional de las instituciones de salud, en estos países pareciera que si le dan importancia al espacio o entorno en donde se desempeña el trabajador marcando de esta manera una brecha amplia respecto al tema que se vienen estudiando. Por otro lado, se observa en todas las instituciones públicas un clima organizacional muy tenso más en la actualidad con la llegada del Covid-19 donde la falta de personal, insumos y materiales ha puesto en evidencia un sistema de salud con escasa capacidad resolutiva frente a este tipo de pandemias.

Referente al nivel de satisfacción laboral que perciben los trabajadores del Centro de Salud Progreso según la tabla 2 se observa que el 44,0% demostraron un nivel medio de satisfacción laboral, el 37,3% un nivel alto y por último el 18,7% de nivel bajo. Estos resultados tienen similitud a lo reportado por Ormeño (2018) y Espejo (2018) quienes concluyeron que el nivel de satisfacción laboral fue medio en un 70,0% y 53,4% respectivamente, esto debido a que tienen contacto directo con los usuarios. Por otro lado, en los estudios realizados en Chile y Bolivia difieren con los resultados, lo cual indican que existe un nivel de satisfacción laboral alto con la gran mayoría de trabajadores en cada estudio correspondiente. El personal de salud tiene un mayor contacto con los pacientes, debido que la atención es directa y constante con ellos, y debido a la pandemia del covid-19 que causa el colapso del sistema de salud, se ve reflejado en el centro de salud Progreso un gran incremento de satisfacción laboral por parte del personal de salud, mientras los resultados diferentes encontrados en Chile se puede justificar que el sistema de salud de ese país tiene mayor capacidad de respuesta ante las demandas de atención debido a la satisfacción laboral de sus trabajadores, y hoy en día frente a esta situación de la pandemia.

Según Montoya et al (2017), mencionan que la satisfacción laboral es importante, ya que es un elemento muy considerado dentro de las instituciones, es un conjunto de sentimientos de forma positiva hacia su trabajo, esto surge de las experiencias vividas por parte del trabajador, también es un predictor de aquellas conductas tanto favorable como adversa para la institución u organización, esta satisfacción laboral se debe a ciertos factores y el más importante es el clima organizacional como ende del estudio.

De todo lo encontramos podemos decir que la insatisfacción por el personal de salud se da desde el momento en que existe inequidades, respecto a un sueldo por ejemplo cuando el personal contratado por Cas en sus distintas modalidades es el que más aporta y trabaja que un personal que es nombrado y la diferencia salarial es enorme, aunado a esto los beneficios



que traen consigo mientras que los otros tipos de contrataciones no están incluidos en los bonos cuando se cumplen metas etc., Así mismo la insatisfacción esta aunada a la falta de insumos, materiales, equipos de protección, muchas de ellas resultas con sus ingresos

Respecto a las correlaciones entre clima organizacional y satisfacción laboral en la tabla 3, se encontró correlación significativa alta y positiva con valor de  $r:0,858$ . Estos resultados son similares a lo registrado por Espejo (2018), su propósito fue identificar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en el personal del centro médico universitario. En síntesis, existe significancia alta y positiva de un valor de  $0,860$  entre variables. Por otro lado, Cerdán (2019), en su investigación quiso identificar la asociación del clima en una organización y la satisfacción laboral en profesionales de la salud en Pachacútec, su resultado demostró que existe una correlación alta y significativa con un valor de  $0,844$ .

Asi también encontramos estudios que discrepan como el de Ormeño(2018), quien tuvo como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Parcona, en su resultado se identificó que el  $78,0\%$  tuvieron un regular clima organizacional, el  $11,0\%$  bueno y deficiente, mientras el  $70,0\%$  se encuentran regularmente satisfechos laboralmente, concluye asociación entre las variables estudiadas con correlación  $0,313$ .

Podemos precisar que la satisfacción del personal siempre va a estar de la mano con el clima de una entidad toda vez como se precisa en estas investigaciones quizá en algunas instituciones particulares se preocupen más por su personal o también en los públicos o el personal ya se ha adaptado a su realidad por ello los resultados encontrados, pero como asi encontramos relación positiva alta vemos que algunas instituciones no lo consideran asi dando hincapié a querer seguir investigando cual sería esta razón.

Al determinar correlación entre el clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral encontramos respecto a condiciones de trabajo ( $0,732$ ), oportunidades de desarrollo ( $0,711$ ), seguridad ( $0,771$ ), promoción ( $0,774$ ) alcanzaron una correlación directa y alta con el clima organizacional,

mientras que remuneración (0,452) siendo moderada+. Esto indica que el nivel del clima organizacional del personal del centro de salud Progreso se relaciona con las condiciones de trabajo, esto debido que, si el trabajador de desenvuelve en condiciones adecuadas para que pueda realizar su trabajo, estos tienen satisfacción laboral adecuado. Por otro lado, el adecuado clima influye en las adecuadas oportunidades de desarrollo del trabajador lo cual es motivo de satisfacción laboral. El resultado de una seguridad laboral adecuado se debe por un clima organizacional eficiente y esto conlleva que al sentirse seguro el trabajador en su centro laboral tiene mejor satisfacción al realizar su trabajo. Un adecuado clima es motivo promocional del trabajador lo cual se respeta las opiniones y sugerencias de aportación para la institución, donde existe espíritu de colaboración y ayuda, motivo que lleva al trabajador esta satisfechos laboralmente.

Así mismo, como fundamento teórico de relevancia de las dimensiones, las condiciones de trabajo son aquellos factores de riesgo físico, químico, mecánico entre otros que involucran la particularidad de la institución y del entorno inmediato donde el trabajador laborara (Sabastizagal et al, 2018). En cuanto a las oportunidades de desarrollo, el trabajador comienza a juntar, progresar y mejorar sus experiencias, capacidades y las relaciones dentro del trabajo, esto es la superación del trabajador como motivo de efecto positivo para su vida personal y del trabajo (Roa, 2018). Por otra parte, la seguridad es una condición importante dentro del trabajo, ya que al sentirse el trabajador seguro por su puesto laboral motiva a seguir mejorando su productividad hasta llegar a una estabilidad laboral (Balestero, 2020). Mientras la promoción es el compromiso que se da entre el trabajador y los jefes para enfrentar obstáculos que demanda el mejor servicio ante la sociedad (Martin, 2018). Por último, la remuneración es el pago que se realiza al trabajador por la ejecución de su labor y esto es un derecho reconocido jurídicamente y que es motivo de una mejor satisfacción laboral (Baldeos, 2020). Se destaca que el clima organizacional es un factor importante para la satisfacción laboral, donde se tiene una proporcionalidad directa, lo cual quiere decir toda acción que se realice para mejorar el clima organizacional incide de manera positiva en la satisfacción laboral, si dentro

del clima organizacional existe un adecuado liderazgo por parte de los jefes, motivaciones que ayude que el trabajador desarrolle sus capacidades laborales, no haya presión o sobrecarga laboral, bajo nivel de estrés, los trabajadores tengan autonomía en realizar su labor entre otros tiene como consecuencias una buena satisfacción laboral por parte de los trabajadores, y esto mejore la productividad de la organización y se brinde una mejor atención a los usuarios.

Es así que Brandon et al (2020), recalcan que el jefe o administrador de una organización debe conocer el tipo de clima, para que se pueda fomentar estrategias para un buen clima, ya que un buen clima estratégico es la base del éxito o fracaso de una institución. Entre las consecuencias favorables de tener un clima organizacional adecuado se tiene a la mayor productividad, satisfacción del trabajador, compromiso, mayor creatividad, innovación, proactividad, empoderamiento, logros; mientras que si el clima organizacional no es adecuado también podría generar, ausentismo, inadaptación, poca creatividad, conflictos, huelgas, frustración, indisciplina, irresponsabilidad, fracaso.

Hoy en día según Echevarría (2019), la satisfacción laboral es considerada un factor que contribuye al progreso de la sociedad, de modo que en el presente siglo se debe encontrar el punto de equilibrio para el adecuado manejo del recurso humano y los avances tecnológicos, es decir hacer uso de ambos recursos para lograr la calidad sin afectar la satisfacción laboral de los empleados. Mientras para Espejo (2019), es la respuesta emocional de afecto del empleado hacia algunas características de su trabajo, se manera que este sentimiento no siempre es permanente, sino que está sujeta a cambios, dependiendo de las condiciones en la que se realizan las actividades laborales y sobre todo varía de acuerdo a las características individuales de cada trabajador.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que el 56% de profesionales que laboran en el Centro de Salud el Progreso, manifestaron que tienen nivel medio respecto al clima organizacional. Así mismo el 37.3% refiere que tiene nivel alto y 7% indicó nivel bajo.

Segunda: Respecto a la satisfacción laboral encontramos que el 44.0% de personas que trabajan en el Centro de Salud el Progreso manifiestan como medio, el 37.3% considera alto y un 18.7% refiere que es bajo.

Tercera: Al relacionar clima organizacional y satisfacción laboral se obtuvo relación alta y significativa con un valor  $r: 0,858$ .

Cuarta: Se determinó relación directa y significativa entre clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral en el Centro de salud el Progreso como: condiciones de trabajo con coeficiente de correlación según Spearman  $r=0.732$ , oportunidades de desarrollo  $r= 0.711$ , seguridad  $r=0.771$ , promoción  $r=0.774$  y remuneración  $0.452$ , con un nivel de significancia = ,000 menor al valor de  $\alpha = ,05$ .

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda al jefe del establecimiento de salud revisar sobre temas de manejo del recurso humano, en velar por su bienestar emocional, físico ya que según algunos estudios refieren que si el personal se encuentra motivado ya sea intrínseca o extrínsecamente el clima organizacional mejorará y se cumplirá con las metas establecidas a favor de los usuarios que acuden a dicho nosocomio.

Segunda: Al Centro de Salud Progreso se tiene que implementar las evaluaciones trimestrales para valorar el clima organizacional en el personal, empleando instrumentos propuestos por MINSA, y tomando las estrategias para su oportuna resolución.

Tercera: Se recomienda a los estudiantes a realizar investigaciones referentes al tema de estudio o estudios en busca de solución de mejorar la satisfacción laboral.

Cuarta: Las jefaturas deberían cumplir cierto perfil al momento de ser asignadas y no se deben dar por temas políticos o recomendación, siendo este el principal problema para que exista una insatisfacción laboral debido al desconocimiento respecto a manejo de personal.

Quinta: Se recomienda al director del centro de salud realizar capacitaciones y estrategias motivacionales para mejorar el clima organizacional interviniendo en cada una de las dimensiones de las variables en estudio.

## REFERENCIAS

- Alegre, T., Castillo, E., Reyes, C. y Salas, R. (2021). Leadership style and attitude to organizational change among health professionals during the COVID-19 pandemic. *Revista Cubana Investigación Biomédica*, 40(1), 119. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v40s1/1561-3011-ibi-40-s1-e1527.pdf>.
- Álvarez, L., (2017). Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguí. *Revista trimestral*, 23(1), 1-16: <http://www.ciencias.holquin.cu/index.php/cienciasholquin/article/viewFile/996/1090>.
- Araya, M. (2019). Job satisfaction and organizational climate in primary health care staff of a commune in Chile. *Revista Médica Risaralda*, 25(2), 84-89. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311/16304>.
- Bada, O., Salas, R., Castillo, E., Arroyo, E. y Carbonell, C. (2020). Work stress and organizational climate in Peruvian teachers. *Medisur*, 18 (6), 1138 – 1144. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727897X2020000601138&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2020000601138&lang=es).
- Baldeos, L. (2020). *Las remuneraciones y el rendimiento laboral en la empresa de transportes san Martín de Porres s.a.* <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3974/BRIAN%20CARLOS%20Z%20C3%9A%20C3%91GA%20AG%20C3%9CERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Balestero, M. (2020). What is the right to technological work stability *Revista Derecho*, 1 (21), 118 – 148. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2393-61932020000100118&lang=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2393-61932020000100118&lang=es).
- Bravo, B. (2017) *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque.* [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/986/1/TL\\_BravoDiazBrandon.pdf.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/986/1/TL_BravoDiazBrandon.pdf.pdf).
- Brandon, A., Culma, B., Duvan, E., Londoño, Q., García, Y. y Tabares, D. (2020). La cultura y el clima de las organizaciones en tiempos de confinamiento

- debido al Covid - 19. *Revista Medica*. 1(9), 45-56.  
[http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:MPT0WHw5EJ:scholar.google.com/+situaci%C3%B3n+actual+del+clima+rganizacional+en+la+actualidad&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2017](http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:MPT0WHw5EJ:scholar.google.com/+situaci%C3%B3n+actual+del+clima+rganizacional+en+la+actualidad&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2017).
- Calva, E. (2020). *Clima organizacional y su relación con los riesgos psicosociales en los hospitales de tercer nivel del Ministerio de Salud Pública en la provincia del Guayas*.  
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19496/1/UPSGT003042.pdf>
- Campanella, B. (2021). Datafied recognition on digital platforms: logics and implications. *Revista Ciencias Sociales*. 21(2), 282-292.  
<https://www.scielo.br/j/civitas/a/JRns8wZpXxQZxnJdMLfDTkw/?lang=pt>.
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. *Revista Cubana Salud Pública*, 45(2), 1-13.  
<https://www.scielosp.org/pdf/rcsp/2019.v45n2/e1351/es>.
- Castro N. (2018). Psicosocial risk and occupational health in health centers. *Ciencias Trabajo*, 20(63), 155-159.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071824492018000300155&script=sci\\_arttext&tlng=e](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071824492018000300155&script=sci_arttext&tlng=e).
- Cerdán, H. (2019). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Salud del Centro de Salud Pachacutec Cajamarca*.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/3147/TESIS-2019-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Chamán Q. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la división médico legal II Piura*.  
<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7592/C-TESTMP862%20CHAMAN%20CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Charry, H. (2018). The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Comuni@cción*, 9 (1), 25 – 34.  
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf>.
- Curioso, F. y Navarro, J. (2019). Cambios horarios y diarios en la motivación laboral: Influye el tiempo objetivo en la motivación en el trabajo. *Psychologica*, 62(1).

[https://impactum-journals.uc.pt/psychologica/article/view/1647-8606\\_62-1\\_13/5530](https://impactum-journals.uc.pt/psychologica/article/view/1647-8606_62-1_13/5530).

Díaz, E. y Díaz, K. (2021). Leadership Competencies and Organizational Effectiveness in Academic Coordinators in one Institution of Higher Education in Mexico. *Región y Sociedad*, 33(412), 1-19.

<https://regionysociedad.colson.edu.mx:8086/index.php/rys/article/view/1412/1733>.

Echevarría, C. (2019). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores, Centro de Salud Supte, San Jorge. *Gacien Ciencias*. 5 (1), 72-75. <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/472/435>.

Espejo, J. (2018). *Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Personal del Centro Médico Universitario Pedro P. Díaz, Arequipa*.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6982/COMespeej.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Esteban, N. (2018). *Tipos de investigación*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>.

Fabián S. (2019). Organizational Commitment and Types of Labor Contract in the Social Security Hospital in Lima (Perú). *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(37), 1-5. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-37%20\(2019-II\)/54561490012/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-37%20(2019-II)/54561490012/).

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L. y Mamani, V. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño. *Revista Facultad. Medicina*. 80(2), 188-92.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S102555832019000200009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555832019000200009).

Guzmán, L. (2018). *Análisis comparativo de la caracterización del Clima Organizacional en Hospitales Públicos y Privados*.

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/11080/1/T-UCSG-POS-MGSS-139.pdf>.

Ibarvo, V., Portillo, M. y Núñez, A. (2017) *Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática: Estudio del clima organizacional y el nivel de estrés de los trabajadores de los juzgados familiares tradicionales de la*



ciudad de Chihuahua. México.  
<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxii/docs/3.01.pdf>.

- Iosa, J. (2017). Autonomía personal y reflexión: un análisis de las ideas de Harry Frankfurt y Gerald Dworkin. *Revista Eletrônica do Curso de Direito da UFSM*, 12(1), 272-297.  
<https://periodicos.ufsm.br/revistadireito/article/view/26370/pdf>.
- Iglesias, A., Torres, J. y Mora, Y. (2020). Organizational climate studies: integrative review. *Medisur*, 18(6), 1189–1197.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727897X2020000601189&lang=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727897X2020000601189&lang=es).
- Lapo, M. y Bustamante, A. (2018). Organizational Climate Incidence and Labor Attitudes in the Prosocial Behavior of Guayas (Ecuador) Health-Care Professionals. *Information Technology*, 29 (5), 245 - 285.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642018000500245&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071807642018000500245&script=sci_arttext&tlng=en).
- Martín, L. (2018). La identificación del sujeto empleador en el contrato de trabajo: empleadores complejos y plataformas digitales. *Derecho de las relaciones laborales*, 1(10), 1117-1138.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6757241>.
- Martínez, E., Molina, J. y Parada, I. (2019). Organizational climate: case study of a primary-care health facility in Morelos México. *Horiz. Sanitario*, 18(3), 347-360. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74592019000300347](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592019000300347).
- Mendoza R, Moyano E. (mayo, 2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1 - 13. Recuperado en: [https://www.researchgate.net/publication/333677972\\_Las\\_variaciones\\_de\\_la\\_satisfaccion\\_vital\\_segun\\_edad\\_y\\_clima\\_organizacional\\_en\\_trabajadores\\_de\\_la\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/333677972_Las_variaciones_de_la_satisfaccion_vital_segun_edad_y_clima_organizacional_en_trabajadores_de_la_salud).
- Montoya, P., Beiiio, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Work satisfaction and its relation with the organizational climate in officials of a Chilean state university. *Revista Ciencia Trabajo*. 19(58), 7-13.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071824492017000100007#B9](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071824492017000100007#B9).

- Organización Internacional del Trabajo (2020) *Estadísticas de seguridad y salud en el trabajo*. <https://ilostat.ilo.org/topics/safety-and-health-at-work/>.
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Salud de los trabajadores*. [//www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores](http://www.paho.org/es/temas/salud-trabajadores).
- Otzen, T. y Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International journal of morphology*, 35 (1), 227 - 232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.
- Palacios, J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras del primer nivel de atención de la Microrred Yugoslavia, Nuevo Chimbote*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63910/Palacios\\_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63910/Palacios_CJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Parra, R., Arce, M. y Guerrero, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 140-146. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>.
- Párraga, I., González, E., Méndez, T., Villarín, A. y León, A. (2018). Burnout and its connection with perceived stress and job satisfaction in primary healthcare professionals in an Autonomous Community. *Revista Clínica Medicina Familiar* 11(2), 51-60. Recuperado en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699695X2018000200051&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699695X2018000200051&script=sci_arttext&tlng=pt).
- Pedraza, N. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de Investigación*, 15(1), 90-101. [repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream](http://repository.lasallista.edu.co/dspace/bitstream).
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C. y Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-856. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/290/29060499013/29060499013.pdf>.
- Pupo, B. y Sánchez, R. (2017). Procedure for the diagnosis of the organizational climate in institutions of the health public in Holguín. *Correo Científico Médico*, 21(4), 1128-1139.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S156043812017000400014&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S156043812017000400014&script=sci_arttext&tlng=pt).

- Quintana, D. y Tarqui, C. (2020). The performance of the nursing professional in a Social Security hospital in Callao – Peru. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1), 123-132. <https://revistasum.umanizales.edu.co/ojs/index.php/archivosmedicina/article/view/3372/5439>.
- Randstad (2020). *Clima laboral en tiempos de Coronavirus*. Argentina. [https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/clima-laboralentiempos-de-coronavirus\\_494](https://www.randstad.com.ar/tendencias-360/archivo/clima-laboralentiempos-de-coronavirus_494).
- Retamozo A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo\\_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17446/Retamozo_RAM.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Resyes, S. (2017). *La influencia de la estabilidad laboral en el desempeño de los servidores públicos en el Ministerio de Salud Pública*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6155/1/T2585-MDTH-Reyes-La%20influencia.pdf>.
- Rivadeneira, E. (2017). Lineamientos teóricos y metodológicos de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. *In Crescendo. Institucional*, 8(1), 115-121. <https://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/1505/1282>.
- Roa, A. (2017). Teacher Evaluation from the Standpoint of Professional Development: *The Chilean Case*. *Educación y Educadores*, 20(1), 41 - 61. Recuperado en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Educacionyeducadores/2017/vol20/no1/3.pdf>.
- Rodríguez, A. (2018). Reflexiones sobre la evaluación del clima organizacional en hospitales escuela y unidades de Medicina Familiar en América Latina. *Cad Atención Primaria*, 24(1), 57-58. [https://revista.agamfec.com/wpcontent/uploads/2018/12/Agamfec\\_24\\_1\\_DE\\_FINITIVO.pdf#page=57](https://revista.agamfec.com/wpcontent/uploads/2018/12/Agamfec_24_1_DE_FINITIVO.pdf#page=57).
- Sabastizagal, I., Astete, J. y Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en

áreas urbanas del Perú. *Revista Perú. Medicina Salud pública.* 37 (1), 32 – 41.

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342020000100032&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342020000100032&script=sci_arttext).

Sánchez, M. y García, M. (2017). Job satisfaction in work settings. A qualitative approach for study. *Scientia et Technica*, 22(2), 161-166.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>.

Simbron, S. y Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *Cienciamatria*, 6(1), 59-83.

<https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/295/353>.

Terranova, L., Reluz, O. y Osada, J. (2018). Assistance and availability of human resources in health of health establishments, Chiclayo. *Revista Cuerpo médico HNAAA*, 11(1), 24-30.

<http://www.cmhnaaa.org.pe/ojs/index.php/rcmhnaaa/article/view/54/5>.

Tintaya, L. (2019). *Análisis del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en relación con la satisfacción del usuario externo en la redess el Collao – Ilave.*

[http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4084/T036\\_70946885\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/4084/T036_70946885_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Torres, M., Salazar, F. y Paz, K. (2019). *Métodos de recolección de datos para una investigación.*

<http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2817/1/M%c3%a9todos%20de%20recolecci%c3%b3n%20de%20datos%20para%20una%20investigaci%c3%b3n.pdf>.

Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos\\_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vásquez M. (2017). *Motivación laboral y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chíncha - RAR – EsSalud.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%c3%a1squez\\_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8733/V%c3%a1squez_NMTI.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Villavicencio, J. (2018) *Relación entre Clima Organizacional y nivel de Satisfacción Laboral en Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa.* <https://core.ac.uk/download/pdf/233005335.pdf>.

Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>.

**ANEXOS****ANEXO 01****MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES - CLIMA ORGANIZACIONAL**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
	Según Charry H (2018) es una construcción teórica impalpable que tiene mucho que ver con respecto a la apreciación que sienten los trabajadores sobre su entorno laboral. Es el matiz emocional interna de cada uno de ellos en relación a diferentes factores en un tiempo determinado (p.28).	La variable en estudio se midió por medio de un instrumento cuantitativo, es decir, el cuestionario, según las escalas para medir actitudes. Se empleó el escalamiento tipo Likert valorado en 5 dimensiones: liderazgo, motivación, presión, reconocimiento y autonomía. Con un total de 20 ítems, los cuales se encuentran divididos en cada dimensión.	Liderazgo	-Estilo del liderazgo - Poder/influencia -Estímulo al trabajo en equipo -Estímulo a la excelencia	Ordinal
			Motivación	- Reconocimiento -Estimulación -Condiciones de trabajo	Ordinal

Clima Organizacional				-Estabilidad laboral	
			Presión	-Tiempo disponible -Lugar relajado -Problemas laborales -Alta exigencia	Ordinal
			Reconocimiento	-Felicitación por logro - Reconocimiento negativo - Reconocimiento de virtudes -Ejemplificación	Ordinal
			Autonomía	-Toma de decisiones -Realización de actividades	Ordinal

				-Estándares de ejecución del trabajo -Organización propia	
--	--	--	--	--	--

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES - SATISFACCIÓN LABORAL**

<b>VARIABLES DE ESTUDIO</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
	Según Sánchez y García (2017) se puede enlazar directamente la percepción y el conocimiento del trabajador	La variable en estudio se midió por medio de un instrumento cuantitativo, es decir, el cuestionario, según las	Condiciones de trabajo	- Instalaciones - Servicios - Frustrante - Rutinario	Ordinal



Satisfacción Laboral	originariamente dentro de una institución de trabajo, finalizando un componente emocional. Todos estos divisores emocionales saldrían de la manera más espontánea en el actuar del individuo (p.162).	escalas para medir actitudes. Se empleó el escalamiento tipo Likert valorado en 5 dimensiones: condiciones de trabajo, oportunidades de desarrollo, seguridad, promoción y remuneración. Con un total de 20 ítems, los cuales se encuentran divididos en cada dimensión.		-Creativo	
			Oportunidades de desarrollo	-Estabilidad funcional -Trato equitativo y justo -Cumplimiento leyes laborales -Oportunidad de promoción	Ordinal
			Seguridad	-Permanencia en trabajo -Riesgo de despido permanencia en el trabajo -Comunicación -Excelente	Ordinal
Promoción	-Valoración -Identidad	Ordinal			

				-Trabajo adecuado - Autorrealización	
			Remuneración	-Situación económica adecuada -Sueldo adecuado -Agradable -Régimen Laboral	Ordinal

## ANEXO 02

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



#### A: CUESTIONARIO PARA MEDIR CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado (a): A continuación, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca del clima organizacional, cuyas opiniones impersonales es de gran importancia para la investigación. Siendo el objetivo del estudio el Clima Organizacional del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021.

Se le presenta una serie de preguntas que servirán para medir el clima organizacional. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

#### I. DATOS PERSONALES:

- Apellidos y nombres:
- Edad:
- Profesión:
- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Institución:
- Fecha:

## II. EVALUACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:

DIMENSIONES/PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
	N	CS	AV	CS	S
<b>LIDERAZGO</b>					
1. Simplemente no podemos decidir nada porque hay que hacer lo que los jefes dicen.					
2. Las responsabilidades de trabajo para cada uno son justas y delegadas claramente.					
3. Encuentra confianza y apoyo en los compañeros de trabajo para desarrollar actividades en equipo.					
4. Para mejorar su trabajo le brindan recursos necesarios.					
<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>N</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
5. Los compañeros de trabajo aceptan recomendaciones para la solución de problemas.					
6. Es fácil para los compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
7. Considero apropiado el ambiente físico para desarrollar mis actividades.					
8. Los compañeros de trabajo que más sobresalen por su trabajo, pueden ascender y ocupar una mejor posición dentro del grupo.					
<b>PRESIÓN</b>	<b>N</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
9. La institución es flexible y se acepta bien los cambios.					
10. Puedo contar con la ayuda de los compañeros de trabajo cuando la necesito.					
11. La innovación es característica de la institución.					
12. La institución es un lugar relajado para trabajar.					
<b>RECONOCIMIENTO</b>	<b>N</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
13. Existe un trato justo entre todos los compañeros de trabajo.					

14. Es probable que entre todos los compañeros de trabajo nos halaguemos con motivos de superación.					
15. Los objetivos que existen en la institución para mi trabajo son razonables.					
16. Al despedir a algún compañero de trabajo es porque probablemente se lo merece.					
<b>AUTONOMÍA</b>	<b>N</b>	<b>CS</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
17. Tomo decisiones que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.					
18. Solo yo decido la forma en que ejecutaré mi trabajo.					
19. Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
20. Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					



## B: CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado (a): A continuación, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de la satisfacción laboral, cuyas opiniones impersonales es de gran importancia para la investigación. Siendo el objetivo de nuestro estudio la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021.

Se le presenta una serie de preguntas que servirán para medir la satisfacción laboral. Sírvase usted contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente.

TOTALMENTE EN DESACUERD O	EN DESACUERD O	INDIFERENT E	DE ACUERD O	TOTALMENT E DE ACUERDO
1	2	3	4	5

### I. DATOS PERSONALES:

- Apellidos y nombres:
- Edad:
- Profesión:
- Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )
- Institución:
- Fecha:

## II. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL:

DIMENSIONES/PREGUNTAS	CALIFICACIÓN				
	TD	ED	I	DA	TD
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
1. Considero que el trabajo que desempeño es creativo.					
2. Tengo la seguridad de que el trabajo que desempeño es agradable.					
3. Siento que el trabajo que desempeño es frustrante.					
4. Pienso que el trabajo que desempeño no es rutinario.					
<b>OPORTUNIDADES DE DESARROLLO</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TD</b>
5. En el trabajo percibe la "igualdad" y "justicia".					
6. Son convenientes las oportunidades de promoción con las que se cuenta.					
7. Es oportuna la supervisión que ejercen sobre usted.					
8. Considera que la supervisión es buena con alta proximidad y frecuencia.					
<b>SEGURIDAD</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TD</b>
9. La situación laboral de la institución es excelente.					
10.No existe riesgo de despido o cese en la institución laboral.					
11.El momento actual que atraviesa la institución es excelente.					
12.Soy libre de elegir mi propio método de trabajo.					
<b>PROMOCIÓN</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TD</b>
13.En la institución les prestan atención a mis sugerencias.					
14.En la institución existe espíritu de colaboración y ayuda.					
15.Contribuyo en las decisiones de las áreas de trabajo.					
16.Encuentro productivo laborar con los compañeros de trabajo.					
<b>REMUNERACIÓN</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>	<b>I</b>	<b>DA</b>	<b>TD</b>

17. Considero que mi trabajo es bien remunerado.					
18. Estoy conforme con la remuneración que percibo por mi trabajo.					
19. Estoy de acuerdo con las condiciones laborales.					
20. Teniendo en cuenta mi puesto de trabajo, la remuneración que percibo es en relación al mercado de trabajo.					



## **ANEXO 03**

### **VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

#### **A: VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

##### **A.1: VALIDEZ JUICIO DE EXPERTOS**

##### **A1.1.: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Estimado señor (a) (ita):

FANNY ROCÍO ÑIQUE TAPIA, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



---

Br. Geraldine Carol Arroyo Pacheco

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional

### REFERENCIA:

**Autor:** Ministerio de Salud

**Procedencia:** Ministerio de Salud

**Adaptación:** Propia

**Duración:** 10 minutos

**Forma de administración:** Google Form - Encuesta virtual

**Ámbito de aplicación:** Centro de Salud Progreso

**Significación:** Mide el Clima Organizacional del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Ñique Tapia Fanny Rocío

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Salud Pública

**Nº DE COLEGIATURA:** 35441

### VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



MG. Fanny Rocío Ñique Tapia

---

Firma del Evaluador





		Estabilidad laboral	8. Los compañeros de trabajo que más sobresalen por su trabajo, pueden ascender y ocupar una mejor posición dentro del grupo.						X		X		X		X			
	Presión	Tiempo disponible	9. La institución es flexible y se acepta bien los cambios.						X		X		X		X			
		Lugar relajado	10. Puedo contar con la ayuda de los compañeros de trabajo cuando la necesito.						X		X		X		X			
		Problemas laborales	11. La innovación es característica de la institución.						X		X		X		X			
		Alta exigencia	12. La institución es un lugar						X		X		X		X			



			forma en que desempeño mi trabajo.																
	Autonomía	Realización de actividades	18. Solo yo decido la forma en que ejecutaré mi trabajo.						X		X		X		X		X		
		Estándares de ejecución del trabajo	19. Organizo mi trabajo como mejor me parece.						X		X		X		X		X		
		Organización propia	20. Yo propongo mis propias actividades de trabajo.							X		X		X		X		X	

Estimado señor (a) (ita):

ELENA ESTHER REYNA MÁRQUEZ, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



---

Br. Geraldine Carol Arroyo Pacheco



## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional

### REFERENCIA:

**Autor:** Ministerio de Salud

**Procedencia:** Ministerio de Salud

**Adaptación:** Propia

**Duración:** 10 minutos

**Forma de administración:** Google Form - Encuesta virtual

**Ámbito de aplicación:** Centro de Salud Progreso

**Significación:** Mide el Clima Organizacional del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021


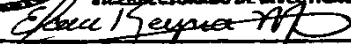
**APELLIDOS Y NOMBRES:** Reyna Márquez Elena Esther

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Enfermería mención en Salud de la Mujer y  
Niño

**Nº DE COLEGIATURA:** 32275

### VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Mgtr. Elena Esther Reyna Márquez  
COORDINADORA DE PUBLICACIONES

---

Firma del Evaluador





		Estabilidad laboral	28. Los compañeros de trabajo que más sobresalen por su trabajo, pueden ascender y ocupar una mejor posición dentro del grupo.						X		X		X		X		X		
	Presión	Tiempo disponible	29. La instituciones flexible y se acepta bien los cambios.						X		X		X		X		X		
		Lugar relajado	30. Puedo contar con la ayuda de los compañeros de trabajo cuando la necesito.						X		X		X		X		X		
		Problemas laborales	31. La innovación es característica de la institución.						X		X		X		X		X		
		Alta exigencia	32. La institución es un lugar						X		X		X		X		X		

			relajado para trabajar.																
	Reconocimiento	Felicitación por logro	33. Existe un trato justo entre todos los compañeros de trabajo.						X		X		X		X		X		
		Reconocimiento negativo	34. Es probable que entre todos los compañeros de trabajo nos halaguemos con motivos de superación.						X		X		X		X		X		
		Reconocimiento de virtudes	35. Los objetivos que existen en la institución para mi trabajo son razonables.						X		X		X		X		X		
		Ejemplificación	36. Al despedir a algún compañero de trabajo es porque probablemente se lo merece.						X		X		X		X		X		
		Toma de decisiones	37. Tomo decisiones que influyen en la						X		X		X		X		X		

			forma en que desempeño mi trabajo.																
	Autonomía	Realización de actividades	38. Solo yo decido la forma en que ejecutaré mi trabajo.						X		X		X		X		X		
		Estándares de ejecución del trabajo	39. Organizo mi trabajo como mejor me parece.						X		X		X		X		X		
		Organización propia	40. Yo propongo mis propias actividades de trabajo.							X		X		X		X		X	

Estimado señor (a) (ita):

NELLY APOLINAR GONZÁLES, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



---

Br. Geraldine Carol Arroyo Pacheco

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de Clima Organizacional

### REFERENCIA:

**Autor:** Ministerio de Salud

**Procedencia:** Ministerio de Salud

**Adaptación:** Propia

**Duración:** 10 minutos

**Forma de administración:** Google Form - Encuesta virtual

**Ámbito de aplicación:** Centro de Salud Progreso

**Significación:** Mide el Clima Organizacional del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Apolinar Gonzáles Nelly

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Enfermería mención en Salud Familiar y  
Comunitaria

**Nº DE COLEGIATURA:** 16622

### VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

  
Mg. Nelly Apolinar Gonzales  
C.E.P. 16622

---

Firma del Evaluador



Título	Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021																		
Objetivo	Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021																		
Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opciones de Respuesta					Criterios de Evaluación								Observación y/o recomendación		
				Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			La redacción es clara, precisa y comprensible	
									Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		Si	No
	Liderazgo	Estilo del liderazgo	41. Simplemente no podemos decidir nada porque hay que hacer lo que los jefes dicen.						X		X		X		X		X		
		Poder/influencia	42. Las responsabilidades de trabajo para cada uno son justas y delegadas claramente.						X		X		X		X		X		
		Estímulo al trabajo en equipo	43. Encuentra confianza y apoyo en los compañeros de trabajo para desarrollar						X		X		X		X		X		



		Estabilidad laboral	48. Los compañeros de trabajo que más sobresalen por su trabajo, pueden ascender y ocupar una mejor posición dentro del grupo.						X		X		X		X		X		
	Presión	Tiempo disponible	49. La instituciones flexible y se acepta bien los cambios.						X		X		X		X		X		
		Lugar relajado	50. Puedo contar con la ayuda de los compañeros de trabajo cuando la necesito.						X		X		X		X		X		
		Problemas laborales	51. La innovación es característica de la institución.						X		X		X		X		X		
		Alta exigencia	52. La institución es un lugar						X		X		X		X		X		



			forma en que desempeño mi trabajo.																
	Autonomía	Realización de actividades	58. Solo yo decido la forma en que ejecutaré mi trabajo.						X		X		X		X		X		
		Estándares de ejecución del trabajo	59. Organizo mi trabajo como mejor me parece.						X		X		X		X		X		
		Organización propia	60. Yo propongo mis propias actividades de trabajo.							X		X		X		X		X	

### **A.1.2.: Satisfacción laboral**

Estimado señor (a) (ita):

FANNY ROCÍO ÑIQUE TAPIA, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción Laboral.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



---

Br. Geraldine Carol Arroyo Pacheco

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción Laboral

### REFERENCIA:

**Autor:** Sonia Palma

**Procedencia:** Sonia Palma

**Adaptación:** Propia

**Duración:** 10 minutos

**Forma de administración:** Google Form - Encuesta virtual

**Ámbito de aplicación:** Centro de Salud Progreso

**Significación:** Mide la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Ñique Tapia Fanny Rocío

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Salud Pública

**Nº DE COLEGIATURA:** 35441

### VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------



MG. Fanny Rocío Ñique Tapia

---

Firma del Evaluador





Satisfacción Laboral		Creativo	que desempeño no es rutinario.						X		X		X		X			
	Oportunidades de Desarrollo	Estabilidad funcional	5. En el trabajo percibe la "igualdad" y "justicia".						X		X		X		X		X	
		Trato equitativo y justo	6. Son convenientes las oportunidades de promoción con las que se cuenta.						X		X		X		X		X	
		Cumplimiento leyes laborales	7. Es oportuna la supervisión que ejercen sobre usted.						X		X		X		X		X	
		Oportunidad de promoción	8. Considera que la supervisión es buena con alta proximidad y frecuencia.						X		X		X		X		X	
		Permanencia en trabajo	9. La situación laboral de la						X		X		X		X		X	





		Régimen Laboral	trabajo, la remuneración que percibo es en relación al mercado de trabajo.						X		X		X		X		X		
--	--	-----------------	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Estimado señor (a) (ita):

ELENA ESTHER REYNA MÁRQUEZ, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción Laboral.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



---

Br. Geraldine Carol Arroyo Pacheco

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción Laboral

### REFERENCIA:

**Autor:** Sonia Palma

**Procedencia:** Sonia Palma

**Adaptación:** Propia

**Duración:** 10 minutos

**Forma de administración:** Google Form - Encuesta virtual

**Ámbito de aplicación:** Centro de Salud Progreso

**Significación:** Mide la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021



**APELLIDOS Y NOMBRES:** Reyna Márquez Elena Esther

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Enfermería mención en Salud de la Mujer y  
Niño

**Nº DE COLEGIATURA:** 32275

### VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

  
UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE  
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Mgfr. Elena Esther Reyna Márquez  
COORDINADORA DE PUBLICACIONES

---

Firma del Evaluador



Satisfacción Laboral		Creativo	que desempeño no es rutinario.						X		X		X		X			
	Oportunidades de Desarrollo	Estabilidad funcional	21. En el trabajo percibe la "igualdad" y "justicia".						X		X		X		X		X	
		Trato equitativo y justo	22. Son convenientes las oportunidades de promoción con las que se cuenta.						X		X		X		X		X	
		Cumplimiento leyes laborales	23. Es oportuna la supervisión que ejercen sobre usted.						X		X		X		X		X	
		Oportunidad de promoción	24. Considera que la supervisión es buena con alta proximidad y frecuencia.						X		X		X		X		X	
		Permanencia en trabajo	25. La situación laboral de la						X		X		X		X		X	







		Régimen Laboral	trabajo, la remuneración que percibo es en relación al mercado de trabajo.						X		X		X		X		X		
--	--	-----------------	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Estimado señor (a) (ita):

NELLY APOLINAR GONZÁLES, Solicitamos que proporcione su opinión sobre el instrumento Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción Laboral.

El presente instrumento será utilizado en mi trabajo de investigación denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021, la misma que requiere la validación a juicio de experto.

Agradezco por anticipado su aceptación razón por la cual quedo infinitamente agradecido.

La opinión consiste en responder los siguientes criterios (ver cuadro de validación):

- ❖ Existe coherencia entre la variable y las dimensiones.
- ❖ Existe coherencia entre las dimensiones y los indicadores.
- ❖ Existe coherencia entre los indicadores y los ítems.
- ❖ Existe relación entre los ítems con la opción de la respuesta.
- ❖ La redacción es clara, precisa y comprensible.

Agradezco su valiosa colaboración

Atentamente



---

Br. Geraldine Carol Arroyo Pacheco

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### TÍTULO DE LA TESIS:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

### NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para medir el nivel de Satisfacción Laboral

### REFERENCIA:

**Autor:** Sonia Palma

**Procedencia:** Sonia Palma

**Adaptación:** Propia

**Duración:** 10 minutos

**Forma de administración:** Google Form - Encuesta virtual

**Ámbito de aplicación:** Centro de Salud Progreso

**Significación:** Mide la Satisfacción Laboral del personal del Centro de Salud  
Progreso - Chimbote, 2021

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Apolinar Gonzáles Nelly

**GRADO ACADÉMICO:** Magister en Enfermería mención en Salud Familiar y  
Comunitaria

**Nº DE COLEGIATURA:** 16622

### VALORACIÓN:

Bueno	Regular	Deficiente
-------	---------	------------

  
Mg. Nelly Apolinar Gonzales  
C.E.P. 16622

---

Firma del Evaluador



Satisfacción Laboral		Creativo	que desempeño no es rutinario.						X		X		X		X			
	Oportunidades de Desarrollo	Estabilidad funcional	37. En el trabajo percibe la "igualdad" y "justicia".						X		X		X		X		X	
		Trato equitativo y justo	38. Son convenientes las oportunidades de promoción con las que se cuenta.						X		X		X		X		X	
		Cumplimiento leyes laborales	39. Es oportuna la supervisión que ejercen sobre usted.						X		X		X		X		X	
		Oportunidad de promoción	40. Considera que la supervisión es buena con alta proximidad y frecuencia.						X		X		X		X		X	
		Permanencia en trabajo	41. La situación laboral de la						X		X		X		X		X	

	Seguridad		institución es excelente.																
		Riesgo de despido	42. No existe riesgo de despido o cese en la institución laboral.						X		X		X		X		X		
		Comunicación	43. El momento actual que atraviesa la institución es excelente.						X		X		X		X		X		
		Excelente	44. Soy libre de elegir mi propio método de trabajo.						X		X		X		X		X		
	Promoción	Valoración	45. En la institución les prestan atención a mis sugerencias.						X		X		X		X		X		
		Identidad	46. En la institución existe espíritu de colaboración y ayuda.						X		X		X		X		X		





		Régimen Laboral	trabajo, la remuneración que percibo es en relación al mercado de trabajo.						X		X		X		X		X		
--	--	-----------------	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

## A.2. VALIDEZ V DE AIKEN

### A.2.1 : CLIMA ORGANIZACIONAL

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
<b>V DE AIKEN CLIMA ORGANIZACIONAL</b>					<b>1.00</b>

<b>N° de jueces:</b>	3
<b>c: Número de valores de la escala de valoración:</b>	2

**Análisis:** Coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 1.00$  lo que permite inferir que el instrumento a utilizar tiene un acuerdo perfecto entre los expertos respecto a la mayor puntuación de validez.

## A.2.2 : SATISFACCIÓN LABORAL

ITEM	CALIFICACIONES DE LOS JUECES			SUMA	V
	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3		
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	1	1	1	3	1.00
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	1	1	1	3	1.00
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00
16	1	1	1	3	1.00
17	1	1	1	3	1.00
18	1	1	1	3	1.00
19	1	1	1	3	1.00
20	1	1	1	3	1.00
<b>V DE AIKEN SATISFACCIÓN LABORAL</b>					<b>1.00</b>

<b>N° de jueces:</b>	3
<b>c: Número de valores de la escala de valoración:</b>	2

**Análisis:** Coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 1.00$  lo que permite inferir que el instrumento a utilizar tiene un acuerdo perfecto entre los expertos respecto a la mayor puntuación de validez.

## B: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### B.1: CLIMA ORGANIZACIONAL - ALPHA DE CROMBACH

N°	DATOS GENERALES	VARIABLE 1																				TOTAL
	SEXO	CLIMA ORGANIZACIONAL																				
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
2	0	2	4	2	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	4	2	3	3	59
3	1	1	3	5	1	5	5	1	4	4	4	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	78
4	0	5	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	53
5	0	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	64
6	0	3	2	3	3	3	4	4	4	2	3	4	3	2	3	3	5	4	2	1	1	59
7	0	5	4	3	3	4	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	3	2	51
	VARIANZA POBLACIONAL	2.24	0.82	1.10	1.55	1.06	1.10	1.55	0.82	1.27	0.53	1.55	1.67	1.35	1.67	1.10	2.20	1.06	2.00	1.63	2.00	256.49
		28.29																				

**Análisis:** Coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0.937$  lo que permite inferir que el instrumento a aplicar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE

VARIABLE 1:	
K =	20 ítem
K/(K-1) =	1.053
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	28.29
$S_t^2 =$	256.49
ALFA =	0.937

## B.2: SATISFACCIÓN LABORAL - ALPHA DE CROMBACH

N°	DATOS GENERALES	VARIABLE 2																				
	SEXO	SATISFACCIÓN LABORAL																			TOTAL	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19		20
1	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
2	0	4	4	2	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	77
3	1	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	5	3	88
4	0	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	2	3	44
5	0	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	2	2	3	2	57
6	0	4	3	3	4	2	3	4	4	3	5	2	3	3	3	2	4	1	1	3	3	60
7	0	2	3	2	5	3	3	2	3	3	5	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	57
	VARIANZA POBLACIONAL	1.06	1.06	2.12	1.39	1.10	0.53	1.06	1.27	1.67	2.49	2.12	1.67	1.96	0.78	2.20	0.57	1.92	1.55	1.10	0.78	340.00
		28.41																				

**Análisis:** Coeficiente de confiabilidad de  $\alpha = 0.965$  lo que permite inferir que el instrumento a aplicar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE

VARIABLE 2:	
K =	20 item
K/(K-1) =	1.053
$\sum_{i=1}^k s_i^2 =$	28.41
$s_t^2 =$	340.00
ALFA =	0.965

## ANEXO 04

### AUTORIZACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO FIRMADO POR LA RESPECTIVA AUTORIDAD



PERÚ

Ministerio  
de Salud

CENTRO DE SALUD PROGRESO

“AÑO DEL BICENTENARIO: 200 AÑOS DE LA INDEPENDENCIA “

OFICIO N° 0456 -2021- CENTRO DE SALUD PROGRESO/JEF/CH

A : UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

DE : MC.WILLIAM ANIBAL RODRIGUEZ ROJAS  
MEDICO JEFE DEL CENTRO DEL SALUD PROGRESO

ASUNTO : ACEPTACION PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACION

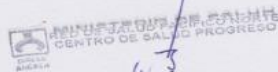
FECHA : Chimbote, 15 de Diciembre 2021

Por medio de la presente me dirijo a su despacho a fin de saludarle cordialmente y a la vez dar la autorización a la estudiante de la escuela profesional de Enfermería de la Universidad Cesar Vallejo ARROYO PACHECO GERALDINE CAROL , para la realización de su proyecto de investigación titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote 2021”

Asimismo, hago de su conocimiento que al término de la investigación la estudiante en mención deberá dejar un informe a esta dirección de los resultados obtenidos en el Proyecto en mención.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



M.C. William Rodriguez Rojas  
C.M.P. 33437  
JEFATURA

Cc. Archivo  
WARR/etaf

## **ANEXO 05**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Instituciones:** Universidad César Vallejo, Centro De Salud Progreso Ancash - Chimbote

**Investigador(a):** Geraldine Carol Arroyo Pacheco

**Título del estudio:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021

#### **Propósito de Estudio:**

Estimado señor o señora:

Se le propone participar en un estudio local de clima organizacional y satisfacción laboral, en el personal del Centro de Salud Progreso - 2021. Antes que decida participar del estudio es importante que usted sepa por qué se hace esta investigación y los beneficios. Es un estudio desarrollado por investigadores del Centro de Salud Progreso y la Universidad César Vallejo, y autorizado para su ejecución por la jefatura del Centro de Salud Progreso. El propósito del estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Progreso. Este estudio permitirá obtener resultados fidedignos que nos ayuden en optar mejores estrategias para mejorar el servicio de atención que existe en la institución.

#### **Procedimientos:**

Si participa en este estudio se recopilará información y los resultados del cuestionario sobre clima organizacional y satisfacción laboral.

Riesgos de procedimiento:

No existe ningún riesgo para el personal de salud.

Beneficios:

Usted como personal de salud se beneficiará al realizarle la identificación del nivel de clima organizacional, de igual forma al identificar el nivel de satisfacción laboral



y por último identificará la relación entre clima organizacional respecto a las dimensiones de satisfacción laboral.

**Costos e incentivos:**

Usted no realizará ningún pago por los estudios a realizar, ni recibirá alguna compensación por su participación en el estudio.

**Confidencialidad:**

Todos los datos que sean tomados (con su autorización) serán confidenciales. Nosotros guardaremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en esta investigación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena sin su consentimiento.

**Derechos del paciente:**

Si usted acepta participar en esta investigación, se le pide amablemente que complete el resto de este formulario. Debe obtenerse su consentimiento antes de realizar cualquier forma de registro. Usted puede pedir información adicional en cualquier momento durante el estudio.

La participación es voluntaria, su tratamiento y las atenciones hacia usted no se afectará si decide o no participar en el estudio. Usted en cualquier momento puede retirarse del estudio sin que esto afecte su atención

Si usted tiene alguna duda adicional llame a la licenciada en enfermería Geraldine Carol Arroyo Pacheco, al teléfono celular 948665929.

**Modo de obtención digital:**

Se distribuirá a través de la aplicación WhatsApp, mediante de un link virtual del consentimiento informado: <https://forms.gle/vuyk27sLg2AGujHV7>



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD  
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20156003817
Centro de Salud Progreso	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos William Aníbal Rodríguez Rojas	DNI: 18069610

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

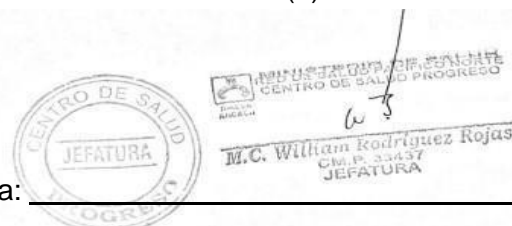
Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de Salud Progreso - Chimbote, 2021	
Nombre del Programa Académico: Maestría en gestión de los servicios de la salud	
Autor: Nombres y Apellidos Geraldine Carol Arroyo Pacheco	DNI: 73681947

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

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

**(Titular o Representante legal de la Institución)**



(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SOSA APARICIO LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL QUE LABORA EN EL CENTRO DE SALUD PROGRESO -CHIMBOTE, 2021", cuyo autor es ARROYO PACHECO GERALDINE CAROL, 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.

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO <b>DNI:</b> 32887991 <b>ORCID</b> 0000-0002-5903-4577	Firmado digitalmente por: LASOSAS el 01-08-2022 09:03:32

Código documento Trilce: TRI - 0375725