



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
asistencial de un Centro de Salud de Jaén**

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

AUTORA:

Torres Cadenillas, Fanny Anita (orcid.org/0000-0003-3963-9744)

ASESORA:

Dra. Parraguez Carrasco, Simona María (orcid.org/0000-0003-0126-0130)

COASESOR:

Dr. Carrasco Fernández, Juver Augusto (orcid.org/0000-0003-0322-5072)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la Salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2023

Dedicatoria

Esta tesis está dedicada a mi hijo, por su amor, por creer en mí y a mis padres que son mi orgullo y motivación, porque sin su ayuda no habría logrado desarrollar con éxito, mi tesis de investigación.

Agradecimiento

En primer lugar, agradezco a Dios, por tener vida y permitirme culminar mi carrera, por fortalecerme todos los días y por permitirme creer en él, a mis asesores de tesis, quienes, con su profesionalismo, experiencia y paciencia, lograron encaminarme hacia la investigación y concluir con éxito mi investigación.

Índice de Contenidos

ESCUELA DE POSGRADO	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	15
3.5. Procedimiento	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Valores del coeficiente de Rho de Spearman	16
Tabla 2: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén	17
Tabla 3: Nivel de clima organizacional del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén	19
Tabla 4: Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén	20
Tabla 5: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén	21

Resumen

La tesis de investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de un centro de salud de Jaén, la investigación es de enfoque cuantitativo, no experimental, descriptivo correlacional, aplicado a una población de 50 trabajadores de la salud, tanto profesionales, técnicos, administrativos y de servicios generales, la metodología escogida para la recolección de datos se efectuó a través de dos cuestionarios mediante la encuesta, validados por 3 expertos, con una confiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, así mismo se utilizó el programa SPSS y el programa Excel, donde se aplicó estadísticas de tipo descriptivo, los resultados que se obtuvieron, se pudo conocer los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral, este estudio se enfocó en describir la relación de las dimensiones de las dos variables y se determinó que hay una relación positiva entre el clima organización y la satisfacción laboral del personal asistencial. El nivel de confiabilidad fue ($p=0.021$) < 0.05 ; se determinó que existe relación positiva entre las variables ($r =0,326$).

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, relación interpersonal.

Abstract

The objective of the research thesis was to determine if there is a relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the healthcare staff of a health center in Jaén, the research is quantitative, non-experimental, descriptive, correlational, applied to a population of 50 workers. of health, both professional, technical, administrative and general services, the chosen methodology for data collection was carried out through two questionnaires through the survey, validated by 3 experts, with a reliability through the Cronbach's Alpha coefficient, Likewise, the SPSS program and the Excel program were used, where descriptive statistics were applied, the results obtained, it was possible to know the levels of organizational climate and job satisfaction, this study focused on describing the relationship of the dimensions of the two variables and it was determined that there is a positive relationship between the organizational climate and the sat Labor satisfaction of healthcare personnel. The reliability level was ($p=0.021$) < 0.05 ; it was determined that there is a positive relationship between the variables ($r =0.326$).

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, interpersonal relationship.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la salud (2019) el desenvolvimiento laboral expresa conductas de los colaboradores vinculadas a sus habilidades y competencias en sus puestos de trabajo, así mismo también el crecimiento en las habilidades intelectuales que posee cada persona para destacar una actividad de mayor producción.

Según Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2020) en el Perú no hay modelos de plan de trabajo para medir y evaluar la calidad del clima organizacional, en cuanto a las leyes están mal elaboradas, retrasadas, como, por ejemplo, las horas de trabajo semanal es de 48 horas y es el más alto en el tiempo laboral y en Uruguay cuenta con 40 horas semanales y es el menor tiempo que tiene. También manifiesta, que solo 3 de 4 trabajadores formales tiene un contrato laboral, donde su sueldo básico es de 1025 soles, esto está por debajo del costo de vida, que por la falta y control de leyes hacen que abusen constantemente de los colaboradores, que recibieron en el año 2020 más de 1700 denuncias de vulnerabilidad de los derechos laborales, acoso sexual en los trabajos, hostigamiento, abuso verbal y físico. Estos niveles de satisfacción laboral pueden encontrarse constantemente en problemas y más aun después de la pandemia, se incrementó las denuncias que son masivas, tal es el caso en Estados Unidos que aproximadamente 4.5 millones de trabajadores dejaron sus puestos manifestando por mejores posiciones laboral.

Partimos desde el problema principal: ¿existe una correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén?, este estudio, busca mejorar el clima laboral, así mismo haya satisfacción positiva entre los colaboradores. Referente a los problemas específicos se plantearon: ¿cuál es el nivel de clima organizacional del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén?, ¿cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén?, ¿cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén?

Concerniente a la formulación del problema de estudio, se reconoció los factores principales que relacionas al clima organizacional, que generan un alto nivel de satisfacción en un centro de salud de Jaén y cuando nos referimos al clima organización es para el desarrollo de la empresa, la satisfacción de los

colaboradores que va a tener relación en su ambiente donde laboran, es por ello que se resalta que genera un antes y después cuando observamos a profundidad.

En cuanto a la justificación del estudio, es necesario porque comprende la correlación que hay en las variables del personal asistencial. Asimismo, es socialmente importante porque, responde a las observaciones hechas en la institución de salud, que el personal muchas veces tiene déficit de liderazgo, motivación, toma de decisiones, insuficiente, falta de identidad institucional ya sea por menor bienestar, insuficiente remuneración y por tanto en este asunto, el clima organizacional que incurre en la satisfacción laboral. Así mismo, tiene un valor teórico; porque señala la relación de las variables investigadas, es por ello que proporciona indagación e hipótesis esenciales para otros estudios, así que su calidad y beneficios, favorece en la exploración continua de acontecimiento y encontrar una táctica lógica de investigación apropiada. También tiene un significado práctico, reconociendo así un argumento, del cual se construyen ajustes afines a través de teorías, se identifica el método y cada componente utilizado. Finalmente, es metódico, porque el Ministerio de Salud está obligado a actualizar periódicamente y de manera dinámica los estándares y principios que son críticos en todas las partes del método de trámite de la calidad en salud de acuerdo con el desarrollo del país, implicaciones de la evaluación en el campo y en la percepción de los usuarios.

Asimismo, detallamos el objetivo general: determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén. De manera que los objetivos específicos: identificar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén, identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén, instituir la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Se planteó como hipótesis general: existe relación específica entre las dimensiones del clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén. Las hipótesis específicas son: hipótesis alternativa.1. H0: No existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén. hipótesis nula 2.H1:

existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Nuestro propósito de investigación es orientar a la política nacional, para que plantee estrategias para un buen desarrollo y procedimientos adecuados de recursos humanos basados en circunstancias nacionales y una buena contribución para el logro de metas, así mismo es importante que se aplique el liderazgo, se sienta que los líderes trabajen, aporten ideas, que fomenten la comunicación, la confianza que siempre haya el trabajo en equipo, de esta manera el clima laboral sea positivo y la satisfacción sea para el bien tanto del centro, como para los pacientes que llegan a su atención adecuada.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio analiza la relación de las dos variables del personal asistencial de un centro de salud de Jaén.

A nivel internacional, Lázaro e Isla (2020) plantearon en su estudio la caracterización en cuanto a la magnitud que se prueba en el clima organizacional y la satisfacción laboral de los enfermeros del Hospital de Ica 2020. La metodología en esta investigación que se estableció para este trabajo es de tipo cuantitativo descriptivo transversal, con una muestra de 41 profesionales de enfermería, referente a clima organizacional el 66% es próspero y favorable, el 34% no es favorable. En cuanto a la satisfacción laboral se llegó al resultado de 73% que es medio, 15% alto y 12% bajo. Se llegó a concluir que las variables son positivas y estables.

Penachi (2019) describe la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores en el Instituto Nacional de Defensa Civil. Se obtuvo como resultado en donde 71 individuos expresan que normalmente se encuentra relación entre el clima organizacional y la efectividad laboral; en cambio, 31 dan a conocer que ciertas ocasiones se encuentra conexión directa entre la variable de investigación y la perspectiva. Por lo tanto, un ambiente de trabajo adecuado nos ayuda a lograr las metas trazadas para el desarrollo en lo que corresponde a la calidad de las áreas de trabajo de la institución y la población, así mismo los colaboradores desarrollan sus actividades con mayor entusiasmo.

Pachas (2020) manifestó que en el transcurso del estudio acerca de distinguir la incentivación y la felicidad en el entorno laboral, se consideró a las 3 dimensiones, se obtuvo que la gran parte de los colaboradores de un mercado en Santo Domingo estuvieron empoderados con la perspectiva, 6 de ellas identificadas con un tanto por ciento de eminencia que es el 42%, y un 46% que tiene una proporción con la misma magnitud, se llegó a identificar que los trabajadores tienen un significado propio en cuanto a la realización de sus labores, en conclusión, este estudio determinó que la motivación tiene una categoría media del 80% y sobre la felicidad en el trabajo se obtuvo como resultado el 68.1%. Quiere decir que la conexión con Rho Spearman = .408 que indica una conexión directa y relevante.

Pitre et al. (2020) manifestaron cuán importante es el cuidado de la salud en las personas, en tanto, en el clima institucional, las inversiones en este aspecto son

muy positivas en términos de propósito, cultura de trabajo, innovación o productividad; por que señala la importancia del proceso de capacitación y evaluación de los colaboradores. Se concluye que el recurso humano es notable para la consolidación de la calidad de una institución. Coincidimos con el autor, que se debe cuidar la integridad de los trabajadores de esta manera se contribuya a alcanzar los propósitos encomendados.

Según Salazar et al. (2020) manifestaron que el clima de trabajo y el agrado laboral en los colaboradores del sector sanitario, se evidencia la obligación de que la organización disponga de recursos, así mismo la igualdad de bonificación y recompensa, ya que los colaboradores de salud son sujetos que ayudan en la gestión del cuidado hospitalario y prestan servicios de atención al usuario muy a pesar de la dificultad en el trabajo. En este estudio el (56%) mostró un clima organizacional por superar, el 40.7% arroja como agradable y el (46.2%) en lo que es satisfacción laboral es muy agradable. Se detectó una correlación relevante módica entre el clima institucional y la satisfacción en el trabajo ($r_s = 0.205$; $p = 0.05$).

Trevino (2022) dijo que el primordial objetivo de esta investigación fue determinar la relación acerca de el fortalecimiento en el entorno y las remuneraciones con la satisfacción del trabajo, la responsabilidad institucional y el decaimiento laboral (burnout), manifiesta que tener una buena satisfacción laboral es medir en que nivel se encuentran los trabajadores para que se adapten a su ambiente del área en el que trabaja, de esta manera realizó un estudio aplicando una muestra a 167 profesores de México, se aplicó un diseño experimental, transversal, correlacional, se obtuvo el resultado que no respaldan la conexión entre el fortalecimiento y el decaimiento laboral y las remuneraciones, indica y recomienda que se siga perfeccionando los instrumentos de medición y seguir con los análisis de estas variables en otros contextos y en área organizadas, para que haya buenos resultados.

Limaymanta (2019) el objetivo del estudio es verificar de forma sistemática las predisposición del diseño metódico, realizado en los artículos de indagación, cuyo tema fundamental es la presunción laboral de los maestros licenciados, afirman que los profesores s universitarios invierten gran parte de su vida en lo laboral, cabe resaltar cuando hicieron la investigación analizaron aproximadamente que 49 de estos artículos, demuestran que: cerca de la mitad de los artículos escogidos

corresponden a los últimos 6 años con un (44,9%), el (89,8%) hay mucho interés en la temática, el (53,1%) prevalece la aplicación de las herramientas, el (42.9%), habla de las características psicométricas de veracidad, el probado probabilístico y no probabilístico se utilizó con idéntica repetición con un (36.7%) y el (83,3%), se realizó la estadística descriptiva. se finaliza que existe diferentes formas para ejecutar el diseño de la metodología, así como el empleo de las herramientas como en el recojo de información y la utilización de procedimientos de la indagación.

Desde la perspectiva Sánchez y Sánchez (2018) en este estudio en ambos aspectos (forestal, madera y papel) detallan que la recompensa financiera es una motivación, para el crecimiento personal, profesional de los colaboradores, generando de esta manera felicidad en el trabajo, estabilidad emocional ya que mantienen un equipo incentivado en el campo laboral, con un nivel superior de productividad, con una gran aptitud de atención a los usuarios y así lograr un buen prestigio para la institución.

Entonces podemos mencionar que la satisfacción laboral, es la respuesta y la conformidad del trabajo, en cuanto al área y las condiciones laborales, Griffin et al. (2017) afirmaron que, si no hay una buena satisfacción en una organización, va perjudicar tanto el entorno y la motivación de los empleados. Es trascendental resaltar que algunas particularidades se llevan a cabo junto con la satisfacción laboral y que pueden ser identificadas como diferentes variables, ya sean organizacionales, funcionales o personales, por ejemplo: pagos, tareas, interacciones personales, ambiente, seguridad y clima laboral. Haciendo referencia a la lista anterior de variables, se logran unir tres modelos relacionados con la definición de satisfacción, por ejemplo: Modelos orientados al sujeto, basados en cuanto al argumento y las categorizaciones.

Almache et al. (2020) al indagar el clima organizacional de las instituciones del sector salud señala que cada entidad es un modelo y por consiguiente el clima organizacional en el sector salud es una herramienta trascendental que favorece a los establecimientos a prosperar constantemente, pues su estudio facilita determinar la causa fundamental, mejorar la preparación profesional de diversos especialistas de la salud, por ende la particularidad de los servicios hospitalarios que se proporcionan a la colectividad. En conclusión, el clima laboral cumple un rol interesante en la conducta de los colaboradores y directores, ya que incluye una

suma de metas, valores, creencias, términos y pautas de articulación a nivel personal, grupal y organizacional. Por ende, se analiza que puede determinar cómo los individuos valoran su trabajo, oficio, competitividad y las relaciones con sus superiores y compañeros, al mismo tiempo pueden equilibrar circunstancias e innovar en beneficio de la institución, funcionarios y la brecha de satisfacción de la sociedad.

Las variables para esta investigación, la primera es, clima organizacional, según Chiavenato (2019) es un modo o rasgo del clima laboral que los integrantes de la entidad perciben o experimentan, que interviene en su comportamiento. Habla de la teoría de las organizaciones (TO) detalla que es el espacio del entendimiento de las personas, donde las instituciones deben ser conducidas por un equipo de trabajo con diversos niveles jerárquicos, esto involucra dirigir con programación, disposición (estructura), gestión y inspección de las diversas tareas ejecutadas mediante las destrezas del recurso humano, con ingenio abstracto, métodos, que requieren capacidades de intelecto, criterio y disposición.

La segunda variable, Chiavenato (2019) manifiesta acerca de la satisfacción laboral, que es el comportamiento o conducta de un empleador, en realidad nos da la oportunidad de fortalecer a la organización y que hay factores de satisfacción laboral como es el estilo de mando, las responsabilidades, la carga laboral, la condición de seguridad y salud, el clima laboral, todo esto se logra a través del ingenio y el conocimiento de las acciones de los empresarios y las instituciones.

A nivel nacional, tenemos a Navarro (2020) el objetivo de su estudio en la determinación en cuanto a los diferentes planteamientos que abordan en la primera variable y actúan con la segunda variable de los trabajadores en el establecimiento de salud de Moyobamba. Este método fue descriptiva correlacional no experimental, se consideró en la muestra a 101 empleados, para la recojo de datos, se usó el instrumento de encuesta de la primera variable establecida por el Ministerio de Salud, presentó los valores de 0.90, de esta manera el instrumento de Palma (1999), presentó un valor de Alfa de Cronbach de 0.77. La investigación arrojó los resultados usando la correlación Pearson con el valor de $R=0.623$, el 61% de los individuos definen a la primera variable como no saludable, el 60% determina que la segunda variable es con un nivel bajo en cuanto a la relación que efectúa en sus actividades, de esta manera perciben los trabajadores en forma negativa.

Ñique (2020) se basó en su estudio acerca de la caracterización en cuanto a las conexiones que logran tener ambas variables de los trabajadores del sector salud en el área de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos (UCI). Se consideró en el proceso metodológico no experimental, transversal con una muestra de 33 trabajadores. El cual arrojó como resultado el valor de $p=0.596$, esto define acerca de las primordiales y diferentes características que hay en la relación en cuanto a las variables. Después de realizar la confiabilidad se obtuvo que el coeficiente Alfa de Cronbach es 0.894 para la primera variable y 0.823 para la segunda variable. De esta manera, concluye que hay relación significativa en ambas variables.

Cruz y Ramirez (2017) afirmaron que lograron un resultado de correlación con el 0,708 de ambas variables, el cual se refleja un alto nivel de correlación de las variables, así mismo el 99%; determina que hay un buen clima organizacional, que un 25,3% ($n=19$) de colaboradores tienen poca comunicación, en cuanto a la satisfacción laboral el 21,3% ($n=16$) de los trabajadores no están satisfechos en el desempeño de sus actividades, llegaron a concluir que hay conexión entre las variables. Esta indagación, tiene coherencia la relación entre la primera y segunda variable, un ambiente laboral y la alegría de los colaboradores que tienen que trabajar de la mano en mutua coordinación para lograr un buen desempeño y obtener mejores resultados de acuerdo a lo planeado, para ello tenemos que las personas gozar de un buen espíritu, ser humanitarios, estar emocionalmente tranquilos, practicar también la ética profesional, la comunicación, el trabajo en equipo, ya que, de esta manera estarán satisfechos no solo los colaboradores si no también los usuarios quienes se benefician de esta atención.

Felipe et al. (2018) manifestaron que las dos variables en un servicio del área de urgencia del nosocomio público, si hay una correlación entre estas dos variables, se investigó mediante estudios científicos y se obtuvo lo siguiente: se utilizó el análisis de confiabilidad de Cronbach de 0.969, utilizando herramientas estandarizadas para 60 contribuyentes, si hay un paralelismo entre las variables y los compañeros de trabajo del servicio de urgencias del nosocomio departamental de Trujillo, en el año 2018.

Chumpitaz (2022) dijo que un buen clima en la empresa les da mucha energía en los sistemas de las organizaciones, de esta manera facilita un gran rendimiento

productivo en el recurso humano, la primera variable, así como la segunda variable contribuyen en el desempeño de los colaboradores de sus actividades de cada área. Se utilizó la herramienta de alfa de Cronbach de 0.60, siendo confiable, alto y media admisible, $p < 0,05$ por la Prueba exacta de Fisher, Cabe resaltar que el autor tiene razón en mencionar que, si hay una buena relación con el personal, sumado con un buen ambiente laboral, va a ser de satisfacción tanto para los colaboradores y la institución y será todo un éxito.

Bollet y Flores (2019) demostraron que los trabajadores están muy satisfechos con la creación de un mejor ambiente de trabajo y puedan desempeñarse mejor. Es muy importante que los colaboradores estén motivados y complacidos en una creación de ambiente positivo, en cierto modo los profesionales y técnicos de la salud van a tener un mejor desenvolvimiento en sus áreas que le corresponde a cada uno, de esa manera se sentirá la satisfacción laboral. Se emplearon dimensiones y 27 indicadores para medir ambas variables, se utilizó un diseño correlacional, determinando que hay buena relación en la satisfacción en el clima de la organización, al utilizar la "r Pearson $d 0.456$, como relación positiva y alta, en cuanto al nivel fue de un valor $s=0.000 < 0.05$ coeficiente alto y de confianza.

Asimismo Álvarez Indacochea et al. (2018) dijeron que es la capacidad de percibir la creatividad y la flexibilidad en circunstancias concretas en su entorno de trabajo, para valorar la satisfacción laboral del talento como resultado de la experiencia laboral y el desarrollo laboral motivado por su potencial de desarrollo en la organización, y así determinar la satisfacción laboral Al evaluar aspectos de desarrollo o puntos clave, uno puede centrarse en innumerables elementos, que forma una parte importante.

En nuestra investigación encontramos que el recompensa del trabajo tiene mucho que ver con lo que se estimula a los colaboradores por parte de la organización y los jefes, se comprende que es un incentivo muy valioso ya que esto ayuda para que el trabajador se ingenie, sea permisivo a la particularidad y así lograr la felicidad en el ambiente de trabajo, con posibles cambios de avance, componentes básicos con mucha significancia para el buen logro de las metas tanto profesional como para la institución.

McCulley (2020) su objetivo de la investigación fue determinar la relación de la primera y segunda variable de los trabajadores del área de ventas en Ferreyros

S.A. en el tiempo de pandemia Covid-19 en Lima, 2021. La muestra lo conformó 58 trabajadores del sector de expendios de la organización, los resultados arrojaron que hay relación en ambas variables, indica que las personas que trabajaron durante la cuarentena domiciliaria, su satisfacción laboral reportó que trabajaron más de lo esperado en su horario de trabajo regular.

Según Soto e Inga (2019) la calidad de trabajo determinaron la ocurrencia de éxito y fracaso, firmeza, exactitud y secuencia en el diseño de trabajos personalizados. Tiempo de respuesta a las solicitudes de los destinatarios. Compromiso institucional: Es la capacidad de los empleados para distribuir el trabajo, programar el trabajo (horas), asignar razonablemente la responsabilidad y delegar la autoridad, y coordinar los elementos humanos, materiales y técnicos para obtener la estructura de información objetivo-propuesta.

Posteriormente al haber analizado tanto en los estudios internacionales, nacionales y locales se estableció las teorías, según Ramos (2018) manifestó que hay relación en ambas variables, se menciona que Brunet (2021) es uno de los responsables de esta teoría acerca de sus juicios de la primera variable, relacionando en los importantes centros de estudios de Gestalt y funcionalista. Se puede decir que la primera de ellas es la que instaura en cuanto a en cuanto a la captación de todo lo relacionado en la suma de sus partes, esta apreciación brinda diferentes corrientes, ya que la primera se relaciona en cuanto al orden de elementos y como lo presenta ante la globalización mundial referente a la segunda variable que se relaciona con la fundación de los procesos que son nuevos el cual permite la asociación de los pensamientos. de procesos nuevos. Todo se ve reflejado en cuanto a la percepción del entorno del trabajo y a cada miembro en cuanto a moldear su conducta.

Palma (2019) decretó en cuanto a la teoría de la primera variable que interactúa con las personas en su experiencia y practica del trabajo, los integrantes de una institución tienen a cargo funciones donde desarrollan las actividades.

A nivel local Sánchez (2019) describió en el estudio acerca las dos variables de los colaboradores del Centro de Salud Chota, tuvo como objetivo: identificar, examinar la correlación entre las variables de los empleados de la red del Servicio, los instrumentos que se utilizaron sirvieron para obtener los resultados de 155 empleados. Los materiales y métodos fueron considerados estudios

observacionales con diseño transversal y descriptivo, que el 50.3% percibieron un ambiente de trabajo por superar, la magnitud de dirigir, actualizar, motivación, en cuanto a la toma de decisiones esto está por mejorar, y el 49.7% de colaboradores se encuentran satisfechos; en cuanto a las dimensiones y la interacción del jefe, oportunidades y progreso, remuneraciones, se encuentran en un balance de satisfecho e insatisfecho. Concluye que existe relación entre las variables y se percibe la satisfacción laboral en los colaboradores, ya que arrojó un resultado significativo alto ($p \leq 0.001$), esto permite que acepten a la hipótesis de estudio planteado.

El Ministerio de Salud (2017) precisó que, en una organización, para que se pueda entablar un clima laboral positivo debe presentarse de modo organizado es ahí donde nace en la primera variable, lo cual se agrupa una serie de dimensiones, de esta manera conforman la parte del progreso en las personas y la parte cultural que muestra en las instituciones. Esta evaluación en cuanto a las dimensiones que es el potencial humano es también como una organización interna con características de liderazgo, innovación y el estado de confort del trabajador.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

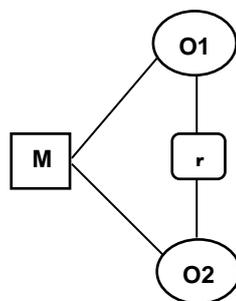
La investigación es de diseño cuantitativa no experimental, con el fin de delimitar e identificar la relación entre las variables del personal asistencial de un centro de salud de Jaén. Es descriptiva porque se utilizó esta técnica para analizar el nivel de las dos variables en cuanto al clima y satisfacción del personal de la salud de la Institución.

Según Baena (2017) estableció el conocimiento teórico que procede de la indagación básica en concepciones, modelos y servicios.

Caballero (2020) indicó que la investigación presenta un análisis descriptivo-correlacional. Los estudios en profundidad recopilan información para la investigación y buscan enumerar los rasgos, participaciones y los procesos de un fenómeno en particular y su desarrollo en un centro de salud.

Diseño de investigación

El estudio ostenta un diseño no experimental de tipo transversal correlacional, puesto que, no se implementó ni manipuló la situación de un Centro de Salud de Jaén, fue observada y a partir de ello, se describió, analizó el nivel de coherencia que hay entre las variables, (Hernández et al 2019).



Donde:

M = Trabajadores

V1 = Clima organizacional

V2 = Satisfacción laboral

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Las variables no existen independientemente, dicen los científicos que lo conceptualizan como conceptos abstractos o estructuras desarrolladas por investigadores para referirse a ciertos fenómenos de la realidad que intentan cubrir un amplio rango.

Clima organizacional

Definición conceptual

Chiavenato (2019) afirmó que la calidad o pertenencia al contexto organizacional, ambiente social que observan o distinguen los órganos de la institución y que interviene en su comportamiento organizacional. Es el ambiente intrínseco de la entidad, la atmósfera psicológica distintiva que tiene cada organización, estrechamente ligado al grado de satisfacción de necesidades.

Definición operacional

Comprende aspectos físicos, emocionales y mentales del personal.

Indicadores

Autoestima

Cooperación

Productividad

Responsabilidad y compromiso

Escala de medición

Ordinal

Satisfacción laboral

Definición conceptual

Palmar y Valero (2019) afirmaron que se puede definir como la actitud del trabajador, basado en valores que posee cada uno, así mismo grado de aprobación del colaborador respecto a sus situaciones de trabajo, todo ello dependerá de la buena marcha de la institución.

Definición operacional

Conjunto de actitudes del personal, hacia su centro laboral, compañeros de trabajo, remuneraciones y condiciones de trabajo.

Indicadores

Actitudes en el trabajo

Conocimientos de las funciones de trabajo

Habilidades del trabajo
Identificación con la organización
Interacción con el ambiente de trabajo
Desempeño eficaz acorde a las necesidades
Cooperación entre compañeros de trabajo

Escala de medición

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La investigación se desarrolló en un centro de salud de Jaén, de la provincia y distrito de Jaén, región Cajamarca. Según Carrasco (2019) la población de una investigación es la unión de los elementos que corresponden al contexto o realidad en el cual se llevó a cabo el desarrollo de la investigación. Los trabajadores del centro de salud lo conformaron 50, personal asistencial entre profesionales y técnicos de la salud

Criterio de inclusión: es la peculiaridad de los participantes de tener presente al momento de integrar en el estudio de investigación como son: edad, sexo, el tipo de enfermedad o ausencia en otras enfermedades.

- Profesionales y técnicos de la salud.
- Colaboradores del centro de salud con experiencia más de 1 año.
- Tener compromiso de participar.

Criterio de exclusión: No estar de acuerdo en participar voluntaria y libremente.

- Personal que rote de otros centros hospitalarios.
- Que sean residentes.
- Personal que labore con menos de 1 año en la institución.
- Personal que se encuentre en reemplazo de vacaciones.
- Personal con cargos administrativos.
- Personal serums.

Muestra

Carrasco y Diaz (2019) señalaron que la muestra es esencial, porque se determinó toda característica de la población, a esto le llama grupo de individuos, el objetivo de la investigación fue relacionar el clima organizacional y satisfacción

laboral del personal asistencial de un centro de salud de Jaén. La muestra de estudio es comprendida como el segmento característico de la población 50 colaboradores, que debe tener características y propiedades similares de ella.

Muestreo

La población en este estudio de investigación lo integran los colaboradores del Centro de Salud de Jaén. El muestreo de esta investigación será probabilístico, de esta manera se obtendrá datos importantes de la muestra, en cuanto a los criterios de los evaluadores.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

Hernández et al. (2019) mencionaron que, en la investigación, la técnica utilizada para el levantamiento de información fue el cuestionario, él dice que una encuesta es un método utilizado en la investigación de mercado que radica en conseguir información del individuo con características similares mediante preguntas redactadas en base a determinados indicadores.

El estudio de investigación se enfocó en el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén, es de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental, en cuanto a la recolección de datos, se aplicó los instrumentos correctos por cada variable que son el clima organizacional y satisfacción laboral, de esta manera se utilizó herramientas positivas, se acudió a fuentes bibliográficas, artículos científicos u otros.

3.5. Procedimiento

Detallamos los pasos que se aplicaron en este estudio: por lo que se llegó a solicitar el permiso en las diferentes áreas para realizar la aplicación de la encuesta, con el permiso de cada coordinador para conseguir información, así mismo se coordinó con las fechas para que se ejecute el estudio, también se efectuó el cuestionario vía virtual aplicando un link, lo cual se realizó el conteo, se trasladó y se pasó a un cuadro Excel, por último se aplicó en el programa SPSS, ahí se tabuló y de esta manera se obtuvieron las tablas, que sirvió como discusión con los resultados finales. Además, se describieron las consideraciones éticas manifestadas en la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En cuanto al estudio estadístico, se llegó a efectuar la tabulación de la información en el software del SPSS, se consideró la cantidad de los ítems por cada una de las dimensiones, llegando a la suma parcial y la totalidad de datos recopilados, mediante el instrumento del cuestionario que este midió a las dos variables. Por lo tanto, se llegó a evidenciar que las tablas, de contrastación de hipótesis, se efectuó mediante el coeficiente de Rho de Spearman, esta consigna valores, determinando la correlación significativa tanto del coeficiente negativo como positivo.

Tabla 1: *Valores del coeficiente de Rho de Spearman*

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación negativa nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Adaptado de Hernández et al. (2014).

3.7. Aspectos éticos

La indagación al cual se consiguió el vigente estudio sobre ambas variables, del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén se consideró confidencial y no podrá ser manipulada por terceros, pues servirá solamente para efectos de investigación.

IV. RESULTADOS

El proceso de la información nos permitió obtener el siguiente resultado, de acuerdo con los objetivos propuestos:

4.1. Objetivo General

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Tabla 2: *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén*

Clima organizacional	Satisfacción laboral						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	4	8.0	3	6.0	0	0.0	7	14.0
Medio	9	18.0	29	58.0	0	0.0	38	76.0
Alto	0	0.0	5	10.0	0	0.0	5	10.0
Total	13	26.0	37	74.0	0	0.0	50	100.0

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	0.326	0.119	2.388	.021 ^c

Interpretación:

En cuanto a la Tabla 2, muestra la relación de las dos variables del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén, es medio con un 58 %, considera que el clima organizacional muestra un nivel medio en relación con la variable satisfacción laboral. Por otro lado, de acuerdo con la prueba de correlación Rho Spearman existe una relación positiva baja de ($r = 0,326$) con una significancia de ($p = 0.021$) < 0.05 entre las variables. Esto nos permite entender que la satisfacción laboral, en sus dimensiones, calidad del trabajo y compromiso institucional, presentan una relación positiva baja referente al clima organizacional de un Centro de Salud de Jaén.

4.2. Objetivos Específicos

4.2.1. Identificar el nivel del clima organizacional del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Tabla 3: *Nivel de clima organizacional del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén*

	Nivel de clima organizacional		Dimensiones de clima organizacional			
			Relaciones interpersonales		Comportamiento organizacional	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	7	14,0	11	22,0	11	22,0
Medio	38	76,0	35	70,0	34	68,0
Alto	5	10,0	4	8,0	5	10,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Interpretación:

Así mismo la Tabla 3, se aprecia el nivel de clima organizacional de los colaboradores asistenciales de un Centro de Salud Jaén es medio con un 76 %, indica que el comportamiento organizacional es de nivel medio, lo que nos llevó a interpretar, es que, para fortalecer estas dimensiones del clima organizacional, la relación entre el personal asistencial de la institución deberá mejorar en cuanto a su entorno, equilibrio de emociones, trabajo en equipo, la cual favorecerá al crecimiento del desempeño del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

4.2.2. Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Tabla 4: *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén*

	Nivel de satisfacción laboral		Dimensiones de satisfacción laboral			
			Calidad del trabajo		Compromiso institucional	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	13	26,0	13	26,0	13	26,0
Medio	37	74,0	19	38,0	37	74,0
Alto	0	0,0	18	36,0	0	0,0
Total	50	100,0	50	100,0	50	100,0

Interpretación:

Se aprecia en la Tabla 4, que un 74 % de los trabajadores del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén, determinaron un nivel medio en la satisfacción laboral, expresa que el compromiso institucional es de nivel medio en la institución. Lo que nos llevó a interpretar que gran parte de los trabajadores considera que la calidad del trabajo nos permitirá hacer un seguimiento constante donde se podrá detectar problemas a tiempo, previniendo posibles escenarios que afecten al personal asistencial como a la institución, por lo que, el compromiso institucional deberá ser sincero, honesto y desinteresado para cumplir los objetivos trazados en el Centro de Salud de Jaén.

4.2.3. Instituir la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Tabla 5: *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén*

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	1.000	.326*
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)		0.021
	N	50	50
	Satisfacción laboral	.326*	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0.021	
	N	50	50

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Hi: Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Interpretación:

Mostramos la Tabla 5, en cuanto al valor de coeficiente de correlación es positiva moderada igual a 0.326, con una significancia bilateral de $0,021 < 0.05$, el cual permite aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, dicho de otro modo, existe relación entre la variable clima organizacional y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se determinó que, en el personal asistencial de la institución existe un nivel medio del clima organizacional, se obtuvo un nivel medio en la satisfacción laboral de un Centro de Salud de Jaén.

V. DISCUSIÓN

En cuanto a los análisis y resultados estadísticos con sus interpretaciones, se presenta la siguiente discusión:

Se concuerda con los autores Lázaro e Isla (2020) plantearon en su estudio en ver la caracterizaciones, en cuanto a los niveles que presentan la primera variable de los profesionales de la salud del nosocomio de Ica, el cual utilizaron la metódica de investigación que se estableció de tipo cuantitativo, descriptivo, transversal, se aplicó a 41 profesionales, se llegó al resultado que un 98% de las personas eran mujeres, un 78% trabajadores contratados, En cuanto a la segunda variable arrojó un 73% como medio, el 15% como alto y un 12% como bajo. Se concluyó en cuanto a la magnitud de las variables son positivas y estables, esto nos permite entender ambas variables son estables en un centro de salud de Jaen.

Así mismo vemos que hay similitud con el autor Sánchez (2019) en su investigación dice que las dos variables de estudio aplicados en los trabajadores del centro de salud Chota, fue identificar la correlación de ambos, aplicó y sirvió estos resultados para saber que hay relación significativa y alta, utilizo en su muestra a 155 trabajadores, con diseño transversal de tipo descriptivo, que el 50.3% percibieron al clima por superar estas dimensiones del liderazgo, estado de confort, la motivación, en cuanto a la toma de decisiones, hallando el valor alto ($p \leq 0.001$) le permitió aceptar su hipótesis planteada. En nuestro estudio arrojó el resultado de la hipótesis general: que si existe relación entre las variables que son: clima organizacional y satisfacción laboral, observamos que el valor de coeficiente de correlación es positiva moderada a 0.326, con una significancia bilateral de $0,021 < 0.05$, lo cual nos permite aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén, en ello se concuerda con el artículo que planteo,

En cambio el autor Pachas (2020) dijo en cuanto a la identificación entre la motivación y la satisfacción en el ambiente laboral, el consideró a las 3 dimensiones y llego a asemejar que la gran parte de los colaboradores del mercado de Santo domingo, que si hay reconocimiento en cuanto a las con la dimensiones que arrojó como que de 6 es de regularización identificada con el porcentaje de 42%, y un 46% arrojó un nivel promedio en sus valoraciones con la mismas dimensiones, llegaron a calcular que los trabajadores tienen un significado propio en cuanto a la

realización de sus labores, concluyeron que la motivación hay un 80% de nivel medio y en la satisfacción laboral arrojo un 68.1%. Quiere decir que la relación con $Rho = .408$ indicando una correlación directa y significativa. De esta manera mencionaremos los siguientes resultados en nuestro estudio, que hay concordancia con lo que dice el autor, determinamos la relación entre las variables de un centro de Salud de Jaén, es medio con un 58.0 %, considera que el clima organizacional muestra un nivel medio en relación con la variable satisfacción laboral, por otro lado, de acuerdo con la prueba de correlación Rho Spearman existe una relación positiva baja de ($r = 0,326$) con una significancia de ($p = 0.021$) < 0.05 entre las variables.

En cuanto a Salazar et al. (2020) afirmaron que, para que haya un buen agrado en ambas variables estudiadas en colaboradores del sector sanitario, que es obligación de la organización que disponga de recursos, el compromiso de la institución, la igualdad en las bonificaciones, ya que los trabajadores del sector salud son sujetos que ayudan en la gestión del cuidado hospitalario y prestan atención al usuario, muy a pesar de la dificultad en el trabajo, en este estudio arrojo que el 56% mostro un clima en la organización por superar, que el 40.7% arrojo como agradable y que el 46.2% en la segunda variable que es muy agradable, se detectó la correlación que es significativa módica de las dos variable ($r_s = 0.205; p = 0.05$), tiene similitud lo que mencionan los autores, ya que en mi estudio hay relación significativa de ambas variables, de acuerdo con la prueba de correlación Rho Spearman existe una relación positiva baja de ($r = 0,326$) con una significancia de ($p = 0.021$) < 0.05 entre las variables. Esto nos permite entender que la satisfacción laboral, en sus dimensiones, calidad del trabajo y compromiso institucional, presentan una relación positiva baja referente al clima organizacional de un Centro de Salud de Jaén.

En lo nacional mencionaremos a Álvarez et al. (2018) dijeron que, se debe evaluar constantemente cómo va el clima en una organización, de esta manera puedan percibir si hay satisfacción en el entorno, dicen que para valorar esta segunda variable es de suma importancia que el personal tenga las herramientas necesarias para que ellos cumplan con sus labores que se les encomienda, así mismo que se le motive y se les reconozca cuando ellos logran hacer un buen trabajo en sus áreas asignadas, así mismo se pueda determinar al evaluar aspectos

de desarrollo o puntos claves, también la estimulación a los jefes de la organización porque de ellos depende para que marche bien sus equipos de trabajo. Cuando menciona el autor que se debe evaluar el clima de una empresa, me parecen formidables sus respuestas, ya que con ello mediremos cuan satisfecho están los colaboradores hacia la institución donde laboran, así mismo también se sabrá mediante esta herramienta si hay relación o no con la satisfacción que tiene el personal especialmente el de la salud. En mi estudio busco que estas herramientas se apliquen, de esta manera mejorara tanto la labor de la institución como el trato que dará el personal hacia los usuarios del centro de salud de Jaén, el cual los usuarios puedan percibir que hay un cambio positivo y una atención de calidad. Es importante también cuando mencionan acerca de las recompensas de trabajo, esto tiene que ver con lo que se estimula a los colaboradores por parte de la organización, esto ayudara para que el trabajador se ingenie, sea permisivo, de esta manera se perciba el ambiente positivo para el logro de los fines profesionales como para el establecimiento.

Nos referimos al autor Chumpitaz (2021) dijo que un buen clima laboral da mucha fortaleza a los sistemas y métodos de la organización, de esta manera admite un gran rendimiento productivo, por su vínculo con el recurso humano, de esta manera las dos variables, van a contribuir en el comportamiento de los colaboradores, y sus actividades de cada área. Utilizaron el alfa de Cronbach de 0.60, siendo confiable alto, $p < 0.05$ la prueba de Fisher arrojó exacta. También mencionare que hay concordancia, cabe resaltar que el autor tiene razón en mencionar que si hay un buen ambiente laboral habrá una buena relación con el personal, lo cual ellos percibirán el buen trato, el respeto, la valoración hacia ellos y que, si hay todas estas herramientas, la organización caminara bien en todos sus aspectos y ellos percibirán el buen rendimiento y satisfacción en sus labores de los trabajadores.

También mencionares en cuanto a la segunda variable, Chiavenato (2019) que es el comportamiento o conducta de un empleador, en el cual nos da la oportunidad de fortalecer la organización, siempre y cuando la empresa satisfaga a sus colaboradores con técnicas y buenas herramientas, de esta manera los trabajadores perciban que son valorados, todo esto se logra a través del ingenio y el conocimiento de las acciones de los empresarios y las instituciones. Es

importante este punto ya que las conductas de los empleadores se perciban positivamente, va a depender de como la organización de las herramientas necesarias y adecuadas para que el personal profesional y sienta la satisfacción en sus labores que realiza. En este estudio encontramos los siguientes resultados: que el nivel de clima organizacional del personal asistencial de un centro de Salud Jaén es medio con un 76 %, indica que el comportamiento organizacional es de nivel medio en un Centro de Salud de Jaén, lo que nos llevaría a interpretar, es que, para fortalecer estas dimensiones del clima organizacional, la relación entre el personal asistencial de la institución deberá mejorar en cuanto a su entorno, equilibrio de emociones, trabajo en equipo, la cual favorecerá al crecimiento del desempeño del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

En el desarrollo de la evaluación de los objetivos específicos fue: identificar el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén, hay similitud en Cruz y Ramírez (2017) lograron un resultado de correlación con el 0,708 el cual se refleja un alto nivel de correlación de las variables, así mismo el 99% determina que hay un buen clima organizacional, que un 25,3% (n=19) de colaboradores tiene poca comunicación, en cuanto a la satisfacción laboral el 21,3% (n=16) de los trabajadores, no están satisfechos en el desempeño de sus actividades, llegaron a concluir que hay relación de las variables. Hay mucha similitud con los valores que presentan los autores, en mi estudio mencionaremos que el nivel de clima organizacional del personal asistencial de un centro de Salud Jaén es medio con un 76.0 %, de modo específico podemos apreciar que el 70.0 % señala un nivel medio en la dimensión relaciones interpersonales, el 68.0 % indica que el comportamiento organizacional es de nivel medio en un Centro de Salud de Jaén. Lo que nos llevaría a interpretar, es que, para fortalecer estas dimensiones del clima organizacional, la relación entre el personal asistencial de la institución deberá mejorar en cuanto a su entorno, equilibrio de emociones, trabajo en equipo, la cual favorecerá al crecimiento del desempeño del personal asistencial del Centro de Salud.

En nuestra investigación, buscamos que se oriente a la política nacional, para que plantee estrategias para un buen desarrollo y procedimientos adecuados de recursos humanos basados en circunstancias nacionales y una buena contribución para el logro de metas, así mismo es importante que se aplique el liderazgo, se

sienta que los líderes trabajen, aporten ideas, que fomenten la comunicación, la confianza que siempre haya el trabajo en equipo, de esta manera el clima laboral sea positivo y la satisfacción sea para el bien tanto del centro, como para los pacientes que llegan a su atención adecuada. Conuerdo que, para tener un favorable ambiente de trabajo debemos tener como jefes que lideren con una buena proyección, con suficiente capacidad de coordinación, siendo ellos consientes de encaminar la institución, generando un buen bienestar en sus colaboradores donde se sientan apreciados, preparados, habilitados, propiciando y asumiendo de esta manera el trabajo en equipo con dirección al cambio y la mejora continua para brindar atención con calidad, calidez y eficiencia a la población. Es por ello que, en el centro de Salud de Jaén, el director de esa institución implemente cursos, talleres y programas de incentivos económicos por cumplimientos de metas para los expertos de la salud de esta manera ellos se sientan motivados, así mismo también poner en marcha los ascensos para puestos de trabajo, así el trabajador se sienta y perciba que lo valoran en su actividad que realiza.

Ñique (2020) se basó en su estudio acerca de la caracterización en cuanto a las buenas relaciones en una organización en cuanto a las dos variables que vayan de la mano con la satisfacción, es vital, porque sus proyectos e investigaciones en las empresas marcharían con éxitos, utilizo en la metodología no experimental de tipo transversal, fue la muestra de 33 trabajadores, obteniendo un resultado de $p=0.596$, él dice que si agregamos herramientas como son: el trabajo en equipo, la confianza, la escucha activa, la buena intervención de los líderes, la lluvia de ideas, esto marcaría la diferencia para que marche bien una institución. Coincido con los que dice el autor y en cuanto a los resultados que obtuvo, ya que estas herramientas son vitales para que funciones bien una empresa, de esta manera los trabajadores puedan sentirse bien como el reconocimiento de sus valores, las constantes capacitaciones al personal para que estén preparados cada día en sus labores que realizan, así mismo las técnicas del manejo de emociones, para que de esta forma el personal atienda con calidad a cada usuario que visita y perciba el buen trato en todos los aspectos.

Por lo tanto, mencionaremos que esta tesis de investigación se realizó por excelentes y grandes autores, los cuales son fundamentales para las bases de este estudio, así mismo esto es con el fin de que facilite que el proyecto sea útil como

antecedentes y de referencias para otros observadores y para los diferentes centros de salud, tanto privados como públicos, así como nacionales e internacionales, que están pasando limitaciones y deficiencias en sus establecimientos y no hay buen clima laboral y por ende perjudica sus niveles de satisfacción laboral de sus colaboradores tanto profesionales como técnicos del sector salud. Nosotros buscamos que haya la mejora tanto para el bien del trabajador como la institución. Referente a las debilidades, indicaremos que, al momento de aplicar las encuestas, se hizo un minucioso monitoreo para que el personal de la salud llene adecuadamente el cuestionario, de esta manera se evitó algún error al momento de marcar la respuesta, en las fortalezas de la investigación, se tuvo el apoyo y participación de los mandos medios de las áreas, de esta manera el personal llene dicho documento antes mencionado.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció que existe relación positiva entre las variables ($p=0.021$) < 0.05 ; ($r =0,326$), y nos permite entender que la satisfacción laboral en sus dimensiones, calidad de trabajo y compromiso institucional, presentan relación positiva baja referente al clima organizacional de un Centro de Salud de Jaén.
2. Si cumple con el objetivo general: que es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal asistencial en un centro de salud de Jaén, que estas dos variables deben estar agrupadas para el fortalecimiento en cuanto a la institución y los trabajadores.
3. Así mismo se llegó a la conclusión que al analizar los métodos de comportamiento para la mejora del clima laboral e incrementar la satisfacción laboral de los colaboradores, esto permitirá la mejora en la satisfacción del personal.
4. Referente a las dimensiones del clima organizacional con la satisfacción del personal asistencial en un centro de salud de Jaen, es alto y positivo, de esta manera, permite aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, cabe resaltar que el clima organizacional es prospero.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al director del centro de salud de Jaén, se recomienda, que aplique programas de capacitación para el personal tanto profesional como técnico de la salud, para que de esta manera se sientan fortalecidos en cuanto a sus conocimientos y puedan realizar mejor sus actividades en sus áreas de trabajo.
2. Se recomienda que este estudio de investigación para posteriores, que las dos variables siempre estén juntas trabajando, para que de esta manera se fortalezca la buena relación entre el clima organizacional y la satisfacción del personal asistencial en un centro de salud de Jaén.
3. Por lo tanto, es recomendable, que siempre se mantenga la buena relación entre los trabajadores y el buen nivel del clima en la institución, por lo tanto, se percibirá buenos resultados, como es el trabajo en equipo y el apoyo entre los expertos de la salud.
4. Es importante que se implemente programas de incentivos económicos por cumplimientos de metas, tareas asignadas, o programas de ascensos para puestos de trabajos que necesiten, dando prioridad a sus colaboradores.

REFERENCIAS

- Arévalo, A; Bazan, F; y Flores, CI (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial de un Hospital II-E de San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/943>
- Almache, D. V., Fajardo, A. G., & Olaya, S. V. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista científica: UISRAAEL Ciencia Latinoamerica Machala Salud, Ecuador*,
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862020000100153&script=sci_arttext
- Aguilar, G., Delgado, V. y Santos, H. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica uisrael*. <https://revista.uisrael.edu.ec/index.php/rcui/article/view/200>
- Álvarez Indacochea, B; Alfonso Porraspita, D. e Indacochea Ganchozo, B. (2018). El Desempeño Laboral: Un Problema Social de la Ciencia. *Didasc: Revista Dialnet* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6596591>
- Álvarez, L; López, L. & Silva, N. (2019). Satisfacción laboral en una organización human care de la Bahía de Guayaquil. Junio 2019. Universidad Espíritu Santo UEES, <https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/322>
- Baena, P. (2017). Metodología de la investigación. Colombia: Grupo Editorial Patria https://universoabierto.org/2020/08/25/metodologia-de-la-investigacion_-serie-integral-por-competencias/
- Bollet, R. & Flores, A. (2019). Satisfacción laboral y desempeño de las personas en la empresa Protege Oriente S.A., Pucallpa 2018. *Repositorio De Revistas De La Universidad Privada De Pucallpa*,
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/121>
- Brunet, L. (2021). Estudios de clima organizacional, *Revista Scielo*. 2021. Medisur version online. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000601189&script=sci_arttext&lng=en

- Caballero, A. (2020). Metodología integral innovadora para planes y tesis. La metodología del cómo formularlos. Mexico. https://www.academia.edu/43099620/Metodolog%C3%ADa_integral_innovadora_para_planes_y_tesis_LA_METODOLOG%C3%8DA_DEL_C%C3%93MO_FORMULARLOS
- Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Perú: San Marcos. *San Cristobal*. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761
- Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de la administración. [Introduction to the general theory of management]. México: *Mcgraw-Hill Interamericana revista Scielo Mexico* <https://www.scielo.br/j/rcf/a/cFbM5tD3N4YKgMqrpdVy8wy/abstract/?lang=es>
- Chiavento, I. (2019). Clima organizacional y su diagnostico *Revista Scielo* http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-46452009000200004
- Chumpitaz, N. (2022) Clima Organizacional y su relación con la Satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos del Establecimiento de Salud Pachacamac, 2021 *repositorio Uwiener* <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6226>
- Cruz, P. & Ramírez, M. (2017). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Las Enfermeras De Un Centro Quirúrgico De Essalud, Lima 2017. *Revista de investigación ciencia Agora* - <https://revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/183>
- Dirección Regional de Salud Cajamarca. (1997). Experiencias de Evaluación de los Servicios de Salud. Obtenido de Manual - Se publica dentro M Convenio Multilateral Perú - Holanda - Suiza y la Dirección Regional de Salud Cajamarca en el período 1993 - 1997.: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/758_MINSA171.pdf

- Chiang, M. (2021). Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales *Scielo revista de ciencias de la administración y economía*.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1390-86182021000200347&lng=pt&nrm=iso
- Felipe, B; Aguilar , C; Becerra, J;. Lara, C; Jesús, R. & Zavaleta, P. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *Revista Unitru*,
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>
- González, T. (2020). Liderazgo gerencial y desempeño laboral en docentes del estado Nueva Esparta, Venezuela. *Revista de ciencias sociales*,
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599930>
- Gordillo, B. (2019). El clima organizacional y su correlacion con la calidad en el servicio en una institución de educacion de nivel medio superior. *Revista Scielo* https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672017000200582
- Griffin, R; Phillips, J. & Stanley, G. (2017). Comportamiento organizacional, administración de personas y organizaciones. México: Cengage Learning Editores <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/2874>
- Hernández Sampieri, R; Fernández, C. & Baptista Lucio, M. (2019). Metodología de la investigación *Mcgraw-Hill 6ta edición*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lazaro, G & Isla, E. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en profesionales de enfermería del Hospital Regional De Ica, diciembre 2020. [Tesis de pregrado de la Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1104>
- Lozada, J. (2018). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. CienciAmérica: *Revista divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica España*
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163749>

- Limaymanta, C. (2019). Tendencias de diseños metodológicos en las publicaciones indexadas sobre la satisfacción laboral del profesorado universitario. *Scielo revista* https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-42582019000300107
- McCulley, L.(2020). Confinamiento: los trabajadores a domicilio dedican horas extras y la mensajería instantánea aumenta un 1900% artículo noticia <https://n9.cl/wqath>
- Ministerio de salud MINSA (2018). Clima organizacional en establecimientos de salud de la micro red villa en el año 2014. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*.15(3).<https://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/681#:~:text=El%20clima%20organizacional%20percibido%20por,74.62%2C%2024.84%20y%2025.59%20respectivamente.>
- Ministerio de Salud. (5 de Octubre de 2017). Resolución Ministerial No 626-2015/MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/193605-626-2015->
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2020). Informe Anual del Empleo. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2212427/IAE%20.pdf>
- MINSA. (2017). Metodología para el estudio del clima organizacional. R.M.Nº 468-2011/MINSA: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
- Navarro, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Lluyllucucha Moyobamba, 2020. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60994>
- Ñique, M. (2020). Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de cuidado intensivos - Hospital Essalud Trujillo – 2019. [Tesis de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47472>
- OMS. (2022). El modelo de la OMS de ambientes de trabajo saludables. <https://prevencionar.com/2021/08/30/el-modelo-de-la-oms-de-ambientes-de-trabajo-saludables/>

- OMS, & OPS. (2021). Salud laboral según la OMS. <https://rebagliatisalud.edu.pe/salud-laboral-segun-la-oms/>
- OPS, & OMS. (2017). Recursos humanos para la salud, para todas las personas, en todos los lugares. Recursos humanos para la salud universal: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13672:human-resources-for-health-for-all-people-in-all-places&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Palmar, G. & Valero, U. (Enero-Abril de 2019). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. Espacios públicos, 9. <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Palma, S. (2019). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima. CARTOLAN EIRL. <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-catolica-sedes-sapientiae/psicologia/manual-satisfaccion-laboral-2020/15725356>
- Pachas, K. (2020). La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Santo Domingo S.A Chincha – 2019. [Tesis de pregrado de la Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/600>
- Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Instituto Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Revistas de investigación UNMSM*. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/17314>
- Pitre, R. Brito, R. & Hernández, P. (2020). Entrenamiento de recursos humanos para la gerencia de calidad en el sector de la salud. / Cultura, Educación y Sociedad Revistas, Cultura y Sociedad - articulos <https://revistascientificas.cuc.edu.co/culturaeducacionysociedad/article/view/2948>

- Ponce, A. (2019). La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Santo Domingo S.A Chincha – 2019. *Journal revista española de investigaciones sociológicas* <https://www.jstor.org/stable/40183920>
- Ramos, E. (2018). El Clima organizacional: definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje, 2012. Artículo de investigación científica apoyado por la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/2111>
- Romero, F. & Urdaneta, E. (2019). El perfil profesional y su relación con el desempeño laboral del egresado del programa de estudios de administración de empresas. *Revista científica UNTRM*, <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/459>
- Robbins, S. (2020). Comportamiento organizacional México: Pearson Prentice Hall. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Salazar, E; Fernández , A; Santes, B; Zepeta, H. & Fernández, S. H. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Artículo de investigación: Revista de la Facultad de Enfermería región Veracruz, Instituto Mexicano del Seguro Social*, <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
- Sánchez, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de servicios de salud chota, 2017. *Repositorio Nacional de Cajamarca* <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/3255>
- Sánchez-Sellero, M. & Sánchez-Sellero, P. (2018). Determinantes de la satisfacción laboral en la industria de la madera y el papel: Estudio en España y hallazgos en otros países. *Revista Scielo* https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-221X2018000400641
- Soto, R. & Inga, S. (2019). Revisión Sistemática de Clima y Desempeño Organizacional en Lima y Callao. Empresa. Investigación y pensamiento crítico. *Dialnet* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7172934>

Temkin, B., & Cruz, J. (2018). Las dimensiones de la actividad laboral y la satisfacción con el trabajo y con la vida: el caso de México. *Revista Scielo* https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-64422018000300507

Treviño, R. (2022). Factores críticos en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y el agotamiento laboral (burnout) en docentes de México. *Revista Scielo*. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642022000200259&script=sci_arttext&tIng=es

Utriainen , K., & Kingas , H. (2019). Hospital nurses' Satisfacción laboral de enfermeras hospitalarias *Revistas de gestión de enfermeras* <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2834.2009.01028.x>

ANEXOS

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Variables	Población y muestra	Enfoque / tipo/diseño/	Técnica / instrumento
Problema General ¿Existe una correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén?	Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.	Hipótesis general Existe relación específica entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.	Clima organizacional		Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Descriptivo correlacional	Técnica: Es la encuesta.
	Problemas específicos	Objetivos Específicos				
1. ¿Cuál es el nivel de clima organizacional del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén?	1.- Identificar el nivel de clima organizacional del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.	H0: No existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.	Satisfacción laboral	Población: Lo conforman 50 colaboradores del Centro de Salud Morro Solar, Jaén Muestra: Lo conforman 50 colaboradores.	Diseño: No experimental de tipo transversal Esquema: <pre> graph TD M[M] --- o1((o1)) M --- r[r] M --- o2((o2)) </pre>	Instrumento: Teniendo en cuenta el problema y los objetivos proyectados, el instrumento que se emplea es el cuestionario.
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén?	2.- Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.	H1: Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.				
3. ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén?	3.- Instituir la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.					

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima Organizacional	Es la cualidad o pertenencia al contexto organizacional, ambiente social que observan o distinguen los órganos de la institución y que interviene en su comportamiento organizacional. Es el ambiente intrínseco de la entidad, la atmósfera psicológica distintiva que tiene cada organización, estrechamente ligado al grado de satisfacción de necesidades, Chiavenato, (2019).	Comprende aspectos físicos, emocionales y mentales del personal	Relaciones interpersonales	1.- Autoestima	Ordinal
				2.- Cooperación	
			Comportamiento organizacional	3.- Productividad	
				4.- Responsabilidad y compromiso	
Satisfacción Laboral	Es el desarrollo de cada individuo que efectúa durante su jornada laboral en una entidad, el cual debe ser preciso a las pretensiones y exigencias de la compañía, de tal modo que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el acatamiento de las funciones que se le determinen para la trayectoria de los objetivos formulados, coherente al triunfo de la entidad, (Palmar & Valero, 2019).	Conjunto de actitudes del personal, hacia su centro laboral, compañeros de trabajo, remuneraciones y condiciones de trabajo	Calidad del trabajo	1.- Actitudes en el trabajo	Ordinal
				2.- Conocimientos de funciones	
				3.- Habilidades en el trabajo	
			Compromiso institucional	4.- Identificación con la organización	
				5.- Interacción con el ambiente de trabajo	
				6.- Desempeño eficaz acorde a las necesidades	

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA CONOCER EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Autor: Fanny Anita Torres Cadenillas

I. INSTRUCCIONES GENERALES:

Estimado (a):

El siguiente cuestionario es parte de un estudio de investigación. La finalidad es obtener información acerca del clima organizacional de un Centro de Salud de Jaén. Teniendo en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial, pedimos por favor responda todos los ítems, marcando con una (X) en un solo recuadro. Se le agradece por su tiempo brindado.

II. DATOS GENERALES:

1. Género:

Femenino ()

Masculino ()

2. Edad:

a. Menor de 29 años ()

b. De 30 a 59 años ()

c. De 60 a más años ()

Escalas: Valor:

Nunca (N) : (1) Pocas veces (P.V.) : (2) Algunas veces (A.V): (3)

Casi siempre (C.S): (4) Siempre (S) : (5)

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
				NUNCA (1)	POCAS VECES (2)	ALGUNAS VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Relaciones interpersonales	Autoestima	1	¿Me siento aceptado en mi área de trabajo?					
		2	¿Los miembros del grupo de trabajo valoran mis aportes?					
		3	¿El jefe del área crea un ambiente de confianza en mi grupo de trabajo?					
	Cooperación	4	¿En mi área de trabajo recibo apoyo por parte de mis jefes para la mejora de mi desempeño profesional?					
		5	¿Mis compañeros de trabajo demuestran una actitud colaboradora para el cumplimiento de los objetivos del área?					

		6	¿Mis compañeros interactúan con un trabajo cordial en mejora de las relaciones interpersonales?					
Comportamiento organizacional	Productividad	7	¿Las horas de trabajo asignadas, me permiten concluir con las actividades planificadas diariamente?					
		8	¿El personal asistencial contribuye con sus conocimientos y actitudes en el desempeño laboral de sus compañeros?					
		9	¿Usualmente concluyo mi trabajo del área, en mi domicilio?					
	Responsabilidad y compromiso	10	¿Siento compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la entidad?					
		11	¿Comprendo de manera clara y precisa las metas de mi centro de trabajo?					
		12	¿Las tareas asignadas en el desarrollo de las actividades responden a las funciones del área de trabajo?					

BAREMOS	
NIVEL	INTERVALO
BAJO	12-28
MEDIO	29-45
ALTO	46-60

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO PARA CONOCER LA SATISFACCIÓN DEL PERSONAL ASISTENCIAL

Autor: Fanny Anita Torres Cadenillas

I. INSTRUCCIONES GENERALES:

Estimado (a):

El siguiente cuestionario es parte de un estudio de investigación. La finalidad es obtener información acerca del clima organizacional de un Centro de Salud de Jaén. Teniendo en cuenta que dicho cuestionario es completamente anónimo y confidencial, pedimos por favor responda todos los ítems, marcando con una (X) en un solo recuadro. Se le agradece por su tiempo brindado.

II. DATOS GENERALES:

1. Género:

Femenino ()

Masculino ()

2. Edad:

a. Menor de 29 años ()

b. De 30 a 59 años ()

c. De 60 a más años ()

Escalas: Valor:

Nunca (N) : (1) Pocas veces (P.V.) : (2) Algunas veces (A.V): (3)

Casi siempre (C.S): (4) Siempre (S) : (5)

DIMENSIONES	INDICADORES	N°	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN				
				NUNCA (1)	POCAS VECES (2)	ALGUNAS VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
Calidad del trabajo	Actitudes en el trabajo	1	¿Puedo decidir y dar solución a los problemas que se presentan al realizar mis labores?					
		2	¿Estoy atento y me acojo a los cambios que, con fines de mejora, se presentan en el servicio?					
		3	¿En el desempeño de mis labores, pongo en práctica la ética profesional?					
	Conocimiento de funciones	4	¿Conozco las políticas laborales del área de trabajo?					
		5	¿En la institución, las funciones y responsabilidades están bien definidas?					
		6	¿En mi área de trabajo las actividades que realizo a diario están de acuerdo					

			con las funciones establecidas?					
	Habilidades en el trabajo	7	¿Soy ordenado en el desarrollo de las actividades laborales?					
		8	¿La labor que realizo a diario me permite desarrollar mis habilidades y destrezas?					
		9	¿Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras de los colaboradores?					
Compromiso institucional	Identificación con la organización	10	¿El desempeño de mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional?					
		11	¿Tengo oportunidades para opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren desarrollar en la institución?					
		12	¿En mi centro de trabajo me siento sujeto importante para el logro de las metas?					
	Interacción con el ambiente de trabajo	13	¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones adversas en mi área de trabajo?					
		14	¿El establecimiento de salud me brinda los recursos necesarios, para tener un buen desenvolvimiento?					
		15	¿La organización promueve el intercambio de conocimientos y amistades dentro y fuera del establecimiento de salud?					
	Desempeño eficaz acorde a las necesidades	16	¿Los objetivos personales están alineados con los de la organización?					
		17	¿Preveo los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos de la organización?					

		18	¿Dispongo los recursos y herramientas necesarias para realizar mi trabajo?					
--	--	----	--	--	--	--	--	--

BAREMOS	
NIVEL	INTERVALO
BAJO	18-42
MEDIO	43-67
ALTO	68-90

ALFA DE CRONBACH

ENCUESTADOS	ITEMS																														SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
E1	2	3	2	3	2	2	4	4	1	5	4	4	4	4	5	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	2	2	3	3	3	97
E2	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	2	4	2	4	3	4	3	2	4	2	2	91	
E3	4	2	4	3	3	3	3	5	1	4	5	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	81	
E4	5	4	5	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	2	5	3	2	2	1	5	3	2	99	
E5	5	3	4	5	2	3	5	4	2	5	3	4	3	4	5	5	3	5	3	5	4	3	4	3	3	2	4	3	4	111	
E6	3	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1	3	3	2	69	
E7	3	3	5	5	3	4	4	3	3	4	3	2	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	3	105	
E8	2	2	3	2	3	2	5	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	4	81	
E9	5	2	5	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	5	5	5	3	4	4	5	2	5	3	3	4	2	3	4	2	97	
E10	3	4	4	2	2	3	3	5	2	4	3	2	2	4	3	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2	1	4	2	3	87	
VARIANZA	1.250	0.560	0.890	1.160	0.600	0.610	1.050	1.050	0.690	0.840	0.890	0.610	0.440	0.410	1.360	1.050	0.690	0.410	0.610	1.040	0.640	0.610	0.760	0.600	0.560	0.240	0.810	0.410	0.610	0.490	
SUMATORIA DE VARIANZAS	21.940																														
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	142.560																														

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario
 k : Número de ítems del instrumento
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems.
 S_T^2 : Varianza total del instrumento.

→ 0.88
 → 30
 → 21.940
 → #####

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.88 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

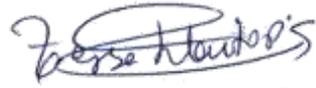
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	¿Me siento aceptado en mi área de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Los miembros del grupo de trabajo valoran mis aportes?	X		X		X		X		
			¿El jefe del área crea un ambiente de confianza en mi grupo de trabajo?	X		X		X		X		
		Cooperación	¿En mi área de trabajo recibo apoyo por parte de mis jefes para la mejora de mi desempeño profesional?	X		X		X		X		
			¿Mis compañeros de trabajo demuestran una actitud colaboradora para el cumplimiento de los objetivos del área?	X		X		X		X		
			¿Mis compañeros interactúan con un trabajo cordial en mejora de las relaciones interpersonales?	X		X		X		X		
	Comportamiento organizacional	Productividad	¿Las horas de trabajo asignadas, me permiten concluir con las actividades planificadas diariamente?	X		X		X		X		
			¿El personal asistencial contribuye con sus conocimientos y actitudes en el desempeño laboral de sus compañeros?	X		X		X		X		
			¿Usualmente concluyo mi trabajo del área, en mi domicilio?	X		X		X		X		
		Responsabilidad y compromiso	¿Siento compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		X		X		X		
			¿Comprendo de manera clara y precisa las metas de mi centro de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Las tareas asignadas en el desarrollo de las actividades responden a las funciones del área de trabajo?	X		X		X		X		

Satisfacción laboral	Calidad del trabajo	Actitudes en el trabajo	<i>¿Puedo decidir y dar solución a los problemas que se presentan al realizar mis labores?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Estoy atento y me acojo a los cambios que, con fines de mejora, se presentan en el servicio?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En el desempeño de mis labores, pongo en práctica la ética profesional?</i>	X		X		X		X	
		Conocimiento de funciones	<i>¿Conozco las políticas laborales del área de trabajo?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En la institución, las funciones y responsabilidades están bien definidas?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En mi área de trabajo las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas?</i>	X		X		X			
		Habilidades en el trabajo	<i>¿Soy ordenado en el desarrollo de las actividades laborales?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿La labor que realizo a diario me permite desarrollar mis habilidades y destrezas?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras de los colaboradores?</i>	X		X		X		X	
	Compromiso institucional	Identificación con la organización	<i>¿El desempeño de mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Tengo oportunidades para opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren desarrollar en la institución?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En mi centro de trabajo me siento sujeto importante para el logro de las metas?</i>	X		X		X		X	
		Interacción con el ambiente de trabajo	<i>¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones adversas en mi área de trabajo?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿El establecimiento de salud me brinda los recursos necesarios, para tener un buen desenvolvimiento?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿La organización promueve el intercambio de conocimientos y amistades dentro y fuera del establecimiento de salud?</i>	X		X		X		X	
		Desempeño eficaz acorde a las necesidades	<i>¿Los objetivos personales están alineados con los de la organización?</i>	X		X		X		X	

			¿Preveo los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos de la organización?	X		X		X		X		
			¿Dispongo los recursos y herramientas necesarias para realizar mi trabajo?	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Mg. Llontop Silva Teresa Del Milagro

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Torres Cadenillas, Fanny Anita

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de noviembre de 2022

 EXPERTO	 HUELLA
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	LLONTOP SILVA
Nombres	TERESA DEL MILAGRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	07798744
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	21/02/22
Resolución/Acta	0087-2022-UCV
Diploma	062-149401
Fecha Matricula	31/08/2020
Fecha Egreso	01/02/2022

Fecha de emisión de la constancia:
15 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000988826



JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos
Fecha: 18.11.2022 21:51:21 -0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.
(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

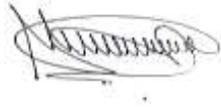
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	¿Me siento aceptado en mi área de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Los miembros del grupo de trabajo valoran mis aportes?	X		X		X		X		
			¿El jefe del área crea un ambiente de confianza en mi grupo de trabajo?	X		X		X		X		
		Cooperación	¿En mi área de trabajo recibo apoyo por parte de mis jefes para la mejora de mi desempeño profesional?	X		X		X		X		
			¿Mis compañeros de trabajo demuestran una actitud colaboradora para el cumplimiento de los objetivos del área?	X		X		X		X		
			¿Mis compañeros interactúan con un trabajo cordial en mejora de las relaciones interpersonales?	X		X		X		X		
	Comportamiento organizacional	Productividad	¿Las horas de trabajo asignadas, me permiten concluir con las actividades planificadas diariamente?	X		X		X		X		
			¿El personal asistencial contribuye con sus conocimientos y actitudes en el desempeño laboral de sus compañeros?	X		X		X		X		
			¿Usualmente concluyo mi trabajo del área, en mi domicilio?	X		X		X		X		
		Responsabilidad y compromiso	¿Siento compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		X		X		X		
			¿Comprendo de manera clara y precisa las metas de mi centro de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Las tareas asignadas en el desarrollo de las actividades responden a las funciones del área de trabajo?	X		X		X		X		

Satisfacción laboral	Calidad del trabajo	Actitudes en el trabajo	<i>¿Puedo decidir y dar solución a los problemas que se presentan al realizar mis labores?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Estoy atento y me acojo a los cambios que, con fines de mejora, se presentan en el servicio?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En el desempeño de mis labores, pongo en práctica la ética profesional?</i>	X		X		X		X	
		Conocimiento de funciones	<i>¿Conozco las políticas laborales del área de trabajo?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En la institución, las funciones y responsabilidades están bien definidas?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En mi área de trabajo las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas?</i>	X		X		X			
		Habilidades en el trabajo	<i>¿Soy ordenado en el desarrollo de las actividades laborales?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿La labor que realizo a diario me permite desarrollar mis habilidades y destrezas?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras de los colaboradores?</i>	X		X		X		X	
	Compromiso institucional	Identificación con la organización	<i>¿El desempeño de mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Tengo oportunidades para opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren desarrollar en la institución?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En mi centro de trabajo me siento sujeto importante para el logro de las metas?</i>	X		X		X		X	
		Interacción con el ambiente de trabajo	<i>¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones adversas en mi área de trabajo?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿El establecimiento de salud me brinda los recursos necesarios, para tener un buen desenvolvimiento?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿La organización promueve el intercambio de conocimientos y amistades dentro y fuera del establecimiento de salud?</i>	X		X		X		X	
	Desempeño eficaz acorde a las necesidades	<i>¿Los objetivos personales están alineados con los de la organización?</i>	X		X		X		X		

			<i>¿Preveo los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos de la organización?</i>	X		X		X		X		
			<i>¿Dispongo los recursos y herramientas necesarias para realizar mi trabajo?</i>	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: DRA. NANCY VIGO TERRONES

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Torres Cadenillas, Fanny Anita

4. DECISIÓN:

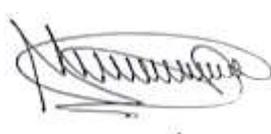
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de noviembre de 2022

 <hr/> <p>Firma/DNI: 27725488 EXPERTO</p>	 <p>HUELLA</p>
---	--

Colocar Constancia SUNEDU del validador



CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VIGO TERRONES**
Nombres **NANCY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **27725488**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0188-2022-UCV**
Diploma **062-168708**
Fecha Matricula **01/04/2019**
Fecha Egreso **30/01/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
20 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 000998609

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Título: Servidor de
Agente autorizado.
Fecha: 20/11/2022 22:44:09:0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				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 (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima organizacional	Relaciones interpersonales	Relaciones interpersonales	¿Me siento aceptado en mi área de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Los miembros del grupo de trabajo valoran mis aportes?	X		X		X		X		
			¿El jefe del área crea un ambiente de confianza en mi grupo de trabajo?	X		X		X		X		
		Cooperación	¿En mi área de trabajo recibo apoyo por parte de mis jefes para la mejora de mi desempeño profesional?	X		X		X		X		
			¿Mis compañeros de trabajo demuestran una actitud colaboradora para el cumplimiento de los objetivos del área?	X		X		X		X		
			¿Mis compañeros interactúan con un trabajo cordial en mejora de las relaciones interpersonales?	X		X		X		X		
	Comportamiento organizacional	Productividad	¿Las horas de trabajo asignadas, me permiten concluir con las actividades planificadas diariamente?	X		X		X		X		
			¿El personal asistencial contribuye con sus conocimientos y actitudes en el desempeño laboral de sus compañeros?	X		X		X		X		
			¿Usualmente concluyo mi trabajo del área, en mi domicilio?	X		X		X		X		
		Responsabilidad y compromiso	¿Siento compromiso con el cumplimiento de los objetivos de la entidad?	X		X		X		X		
			¿Comprendo de manera clara y precisa las metas de mi centro de trabajo?	X		X		X		X		
			¿Las tareas asignadas en el desarrollo de las actividades responden a las funciones del área de trabajo?	X		X		X		X		

Satisfacción laboral	Calidad del trabajo	Actitudes en el trabajo	<i>¿Puedo decidir y dar solución a los problemas que se presentan al realizar mis labores?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Estoy atento y me acojo a los cambios que, con fines de mejora, se presentan en el servicio?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En el desempeño de mis labores, pongo en práctica la ética profesional?</i>	X		X		X		X	
		Conocimiento de funciones	<i>¿Conozco las políticas laborales del área de trabajo?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En la institución, las funciones y responsabilidades están bien definidas?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En mi área de trabajo las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas?</i>	X		X		X			
		Habilidades en el trabajo	<i>¿Soy ordenado en el desarrollo de las actividades laborales?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿La labor que realizo a diario me permite desarrollar mis habilidades y destrezas?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Los jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras de los colaboradores?</i>	X		X		X		X	
	Compromiso institucional	Identificación con la organización	<i>¿El desempeño de mi trabajo contribuye al logro de la misión y la visión institucional?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿Tengo oportunidades para opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren desarrollar en la institución?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿En mi centro de trabajo me siento sujeto importante para el logro de las metas?</i>	X		X		X		X	
		Interacción con el ambiente de trabajo	<i>¿Siento que puedo adaptarme a las condiciones adversas en mi área de trabajo?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿El establecimiento de salud me brinda los recursos necesarios, para tener un buen desenvolvimiento?</i>	X		X		X		X	
			<i>¿La organización promueve el intercambio de conocimientos y amistades dentro y fuera del establecimiento de salud?</i>	X		X		X		X	
		Desempeño eficaz acorde a las necesidades	<i>¿Los objetivos personales están alineados con los de la organización?</i>	X		X		X		X	

			<i>¿Preveo los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos de la organización?</i>	X		X		X		X		
			<i>¿Dispongo los recursos y herramientas necesarias para realizar mi trabajo?</i>	X		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: MG. WILMER VICENTE ABAD

Firma del experto



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Torres Cadenillas, Fanny Anita

4. DECISIÓN:

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

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 21 de noviembre del 2022

 <hr/> <p>80197487 Wilmer Vicente Abad</p>	 <p>HUELLA</p>
--	--

Colocar Constancia SUNEDU del validad

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrado por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO	
Apellidos	VICENTE ABAD
Nombres	WILMER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	80197487
INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	
Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Rector	MOSQUEIRA RAMIREZ HERMES ROBERTO
Secretario General	VIGO BARDALES RUTH ELIZABETH
Decano	ESTRADA PEREZ MARINA VIOLETA
INFORMACIÓN DEL DIPLOMA	
Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN CIENCIAS SALUD
Fecha de Expedición	24/07/15
Resolución/Acta	1609-15-UNC
Diploma	AD1173823
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
21 de Noviembre de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 900899482



JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu



SUNEDU
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA

Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria
Motivo: Servicio de Agente automatizado.
Fecha: 21/11/2022 15:00:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gub.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 082-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarse a nuestra central telefónica: 01 500 3830, de lunes a viernes, de 09:30 a.m. a 4:30 p.m.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de un Centro de Salud de Jaén", cuyo autor es TORRES CADENILLAS FANNY ANITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 18 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PARRAGUEZ CARRASCO SIMONA MARIA DNI: 17412636 ORCID: 0000-0003-0126-0130	Firmado electrónicamente por: SPARRAGUEZC el 18-01-2023 12:26:54

Código documento Trilce: TRI - 0522622