



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro  
de Salud Pampa Grande - Tumbes - 2017

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Vega Balladares, Jessica de Lourdes (orcid.org/0000-0002-0996-125X)

**ASESOR:**

Dr. Alva Palacios Gomez, Luis Enrique (orcid.org/0000-0003-3224-5363)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**PIURA - PERÚ**

**2019**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme la vida y brindarme la fortaleza necesaria para continuar y lograr mis objetivos.

A mi padre que está en el cielo, quien me brindó todo su apoyo incondicional hasta el último minuto de su vida.

A mi madre y hermanos por su colaboración y motivación constante.

A mi esposo por su amor, comprensión y apoyo incondicional en el camino de mi superación profesional

A mis adoradas hijas Stephany y Jimena, por ser la fuerza y motivo que me impulsa a seguir adelante aun a pesar de las adversidades.

**Jessica de Lourdes Vega Balladares**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todo poderoso por permitirme lograr uno de mis objetivos.

A mi familia, por sus motivaciones para seguir adelante y apoyarme incondicionalmente en los buenos y malos momentos.

A los docentes de la Universidad César Vallejo por sus conocimientos y muy en especial al Dr. Luis Enrique Alva Palacios Gómez, por su ejemplo de profesionalismo, perseverancia, comprensión, tiempo y apoyo durante la realización del presente trabajo.

**Jessica de Lourdes Vega Balladares**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Agradecimiento .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de figuras... ..	v
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimientos .....	18
3.6. Método de análisis de datos... ..	18
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES .....	29
VII. RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXOS .....	34

## Índice de tablas

Tabla 1 Personal del centro de salud Pampa grande .....	16
Tabla 2 Confiabilidad de Instrumentos... ..	18
Tabla 3 Liderazgo.....	20
Tabla 4 Comunicación.....	21
Tabla 5 Motivación.....	22
Tabla 6 Toma de Decisiones... ..	23
Tabla 7 Ambiente Físico.....	24
Tabla 8 Clima organizacional y satisfacción laboral.....	25

## Índice de figuras

Figura 1 Liderazgo .....	20
Figura 2 Comunicación .....	21
Figura 3 Motivación .....	22
Figura 4 Toma de Decisiones.....	23
Figura 6 Ambiente Físico .....	24

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del centro de salud Pampa Grande en el año 2017, la población estuvo constituida por 46 trabajadores asistenciales y 12 trabajadores administrativos, en los cuales se ha empleado la variable: Clima Organizacional y satisfacción Laboral. Este trabajo de investigación es de tipo no experimental con un diseño descriptivo correlacional, que recogió la información en un periodo de tiempo específico. Se utilizó la encuesta y se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables las mismas que fueron validadas por juicio de un experto, y el valor de la confiabilidad fue con la prueba Alfa de Cronbach con coeficientes de 0.931 para el cuestionario de clima organizacional y 0.808 para el cuestionario de satisfacción laboral que corresponde al nivel bueno. La investigación concluye que existe evidencia para afirmar que el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, obteniendo a través de la estadística no paramétrica de distribución normal un coeficiente de Pearson con valor de 0.048( $p < 0.05$  IC 95%), una alta relación entre las variables.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, talento humano.

## ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to determine how the organizational climate influences the job satisfaction of the personnel of the Pampa Grande health center in 2017, the population consisted of 46 care workers and 12 administrative workers, in which it has been employee the variable: Organizational Climate and Job Satisfaction. This research work is of a non-experimental type with a descriptive correlational design, which collected the information in a specific period of time. The survey was used and the questionnaire was used as an instrument for both variables, the same ones that were validated by the judgment of an expert, and the reliability value was with the Cronbach's Alpha test with coefficients of 0.931 for the organizational climate questionnaire and 0.808. for the job satisfaction questionnaire that corresponds to the good level. The investigation concludes that there is evidence to affirm that the organizational climate is significantly related to the job satisfaction of the personnel of the Pampa Grande Health Center, obtaining through the non-parametric statistics of normal distribution a Pearson coefficient with a value of 0.048 ( $p < 0.05$  IC 95%), a high relationship between the variables

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, human talent.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Los estudios internacionales y nacionales relacionados con el clima en la organización ponen al tapete la importancia sobre diversos procesos de la organización, dentro de los cuales muestra una gran influencia en aspectos asociados con la calidad centrar en la eficiencia, eficacia y la productividad de los colaboradores y en el óptimo crecimiento de la organización. Ante esto las organizaciones deben promover un clima armonioso positivo centrado en desarrollar autonomía, tolerancia, confianza que genere buenas relaciones, de esta manera se tendrán niveles de satisfacción y mayor compromiso por parte del colaborador hacia la organización.

Siendo un derecho fundamental y constitucional la salud de todas las personas, en la actualidad es una meta para muchos países en vías de desarrollo difícil de lograr, a pesar de que existe mucho crecimiento económico en muchos de los países latinoamericanos incluido el Perú, se puede observar problemas de enfermedades asociados a pobreza extrema, condiciones de vida y sanitarias que no han podido mejorarse hasta estos tiempos.

La Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, tiene como eje fundamental en el Perú que todos los peruanos deben tener libre acceso a las instituciones de salud en todo el país, estos servicios deben brindar oportuna atención, con servicios eficientes, además de contar con el personal sanitario acorde a las necesidades de salud de la comunidad, altamente calificados para otorgar atención oportuna, en ese sentido dicha atención debe ser traducida en niveles de satisfacción adecuados por parte del usuario; en ese sentido se debe tomar en cuenta el clima en la organización de salud y la satisfacción del usuario interno que es el que otorga la atención médica.

A parte de las políticas existen, los establecimientos de salud requieren estar bien equipados, con infraestructura acorde a la atención, con equipos de alta generación, con medicamentos e insumos oportunos de tal manera que permita brindar la mejor atención. Otro de los factores a tomar en cuenta es el factor humano, siendo fundamental tener profesionales competentes, lamentablemente esta realidad respecto al factor humano, la gestión de

personas y los cargos de los directivos han sido características poco o nada considerados en la evaluación del clima en la organización.

Dentro de los diversos problemas que atraviesa el sector salud en el recurso humano, se conoce que hay escasez de personal, convocatorias no respetan reglamentos, falta de información para tomar decisiones, condiciones laborales no adecuadas para la atención todos estos aspectos inapropiados generan laboralmente insatisfacción todo esto de alguna manera tiene implicancias en la motivación en todos los ámbitos laborales en la salud.

Las organizaciones en salud, tienen sus propios procesos, políticas, clima, filosofía laboral, cultura, valores, formas de liderar, en otras palabras, tiene identidad particular donde se incluyen sus objetivos institucionales, todo esto tiene implicancias importantes en los trabajadores dado que van a generar compromisos y satisfacción en cuanto a las funciones que deben ejercer dentro de la organización, todo esto se traduce en un buen desempeño en el trabajo. En ese sentido el Ministerio de Salud - MINSA (2012) formula políticas en salud y genera la descentralización instaurando y desplegando acciones centradas en la gestión de los servicios de salud con el propósito de optimar los procesos en la atención del paciente.

La satisfacción del personal y profesionales de la salud será mayor en la medida que el sienta que está brindando una buena atención de calidad hacia el paciente esto lo hace sentir valioso e importante, motivado para lograr los objetivos propuesto por la institución de salud, en este sentido el clima en las organizaciones y la satisfacción con el trabajo que pueda percibir el colaborador tiene influencia en la motivación, sin embargo, las condiciones no adecuadas para la atención, la escasa oferta de los servicios el incremento de la demanda de pacientes y las bajas condiciones en la atención pues va a generar insatisfacción tanto del personal de salud como de los usuarios mismos habiendo reclamos originados por una atención inadecuada, todo esto conlleva a insatisfacción con el trabajo que se realiza.

El Centro de Salud Pampa Grande, establecimiento del primer nivel de atención en salud administrado por la Dirección Regional de Salud de Tumbes, quien asume de manera directa la operatividad del mismo, como organización prestadora de servicios de salud tiene como responsabilidad cuidar la vida en contextos de salud o enfermedad, siendo que, para cumplir dicho proceso existen limitaciones de diferentes tipos con resultados negativos en el cuidado de la salud de la población, por lo tanto resulta necesario realizar una adecuada gestión que considere la valoración constante del clima organizacional y así poder adoptar estrategias orientadas a contar con trabajadores satisfechos y de esta manera mejorar los diferentes procesos de atención y cumplir con los objetivos institucionales en beneficio de la población. Esta realidad descrita hace que se plantee la interrogante siguiente: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande – Tumbes 2017?

El estudio se justifica, dado que tanto el clima como la satisfacción hacia la tarea laboral en las organizaciones de salud son sumamente importantes, se sabe que el ambiente donde se trabaja está considerado como factor relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia en la atención de la salud, ya que ejerce influencia directa en el rendimiento de los Servidores Públicos y éste se ve reflejado en los resultados organizacionales. El clima organizacional en el Centro de Salud Pampa Grande necesita especial atención por ser un factor que influye en el desempeño hacia la actividad laboral, esto va a generar rendimiento laboral considerable lo cual contribuye de manera eficiente a lograr las metas. Metodológicamente el estudio demuestra la utilización de instrumentos adecuados los cuales pueden ser usados por otros estudios que sigan la misma línea de investigación, a nivel práctico va a contribuir en la mejora continua del establecimiento de salud, toman en cuenta los niveles de clima en la organización.

La hipótesis general del estudio es: El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes – 2017. Y como específicas: H1: El liderazgo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud. H2:

La comunicación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud. H3: La motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud. H4: La toma de decisiones se relaciona significativamente con satisfacción laboral del personal de salud. H5: El ambiente físico se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud.

En cuanto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017. Los objetivos específicos son: Identificar la relación que existe entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud., Identificar la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud., Establecer la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud., establecer la relación que existe entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud., Identificar la relación que existe entre el ambiente físico y la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud.

## II. MARCO TEÓRICO

La diversidad de estudios realizados asociados a las variables en estudio es variada, se ha revisado estudios desde varios ámbitos iniciaremos con los estudios de carácter internacional. En el 2016, Bueso, desarrolla el estudio sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, estudio formulado desde el enfoque cuantitativo con diseño correlacional, se concluye que ambos constructos evaluados correlacionan siendo importante tomar en cuenta el clima en el trabajo para generar mayores logros en la atención hacia el cliente externo.

Otro estudio interesante es el desarrollado sobre clima en la organización y satisfacción con la tarea, elaborado por Gonzáles (2015), esta investigación se formulo desde el enfoque cuantitativo, el autor llega a la concluir que ambos constructos se relacionan siendo esta directa, es decir estableciendo que a mayor clima dentro de la institución mayor será la satisfacción en los trabajadores evaluados.

En esta misma línea Belizán (2015), planteó el estudio cuya meta principal fue determinar la existencia de diferencias en la percepción del clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral de los docentes, estudio que siguió la tendencia transaccional, llega a concluir que hay relación directa por lo que se debe tomar muy en cuenta el clima en la organización como factor predictor para logra niveles favorables de satisfacción

Meléndez (2015) desarrolló el estudio sobre el clima laboral asociado con el desempeño de los servidores, lo que planteo es determinar la incidencia de una variable sobre la otra, estudio realizado con la mirada positivista, correlacional no experimental. El autor llega a concluir que no existe influencia por parte del clima en la organización sobre el desempeño que se genera en el trabajo, por lo que plantea que se deben buscar otros puntos que si puedan estar generando cambios en el trabajador.

Los autores como Rodríguez, et al. (2013) investigaron sobre clima laboralmente y satisfacción con el entorno en el trabajo, planteándose como meta principal establecer si ambas variables descritas son predictoras del desempeño laboral. Estudio cuantitativo, correlacional explicativo, los autores llegan a la conclusión que ambos constructos tienen una relación directa, es la satisfacción por parte del colaborador es un predictor importante para lograr rendimientos y productividad en el trabajo y finalmente se señala que el clima predice el comportamiento de los directivos.

En el 2013, se desarrolló el estudio sobre satisfacción con el trabajo y clima en la organización, elaborada por Hinojosa, el autor desarrolla la investigación positivista – correlacional, llegando a concluir que existe relación directa siendo importante medir el clima para generar satisfacción en los trabajadores.

En Guatemala, Salazar (2013) desarrolla el estudio que tuvo como objetivo encontrar relación entre la satisfacción laboral y cultura dentro de la organización, sus hallazgos más importantes indican que los trabajadores que se muestran más satisfechos con su entorno en el trabajo y el ambiente donde se desarrollan sus labores son aquellos que tienen una percepción positiva de la cultura en la organización. En esta misma línea en el año 2012 Díaz, analiza el clima laboral asociado con la satisfacción, este autor igualmente llega a concluir la presencia de relación directa entre ambos aspectos mencionados. En el caso de Chile, Andrés (2011) sustenta que entre el clima y la satisfacción hay una relación positiva por lo que se debe tomar en cuenta para fortalecer a los trabajadores desde su satisfacción.

A nivel de Perú, las investigaciones sobre las dos variables son amplias, Bravo (2015) desarrolla el estudio cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la satisfacción y clima, estudio cuantitativo transversal, llegando a concluir que ambas variables tienen una tendencia positiva directa correlacionando perfectamente. Otro de los estudios que trabaja las mismas variables es el desarrollado por Pérez y Rivera (2015), los autores se plantean determinar la relación entre los constructos planteados, llegando a concluir que en la institución hay un clima moderado y un nivel medio de satisfacción, siendo la dimensión

involucramiento laboral la más resaltante y que tiene implicancias en el compromiso con el trabajo lo cual contribuye a superar obstáculos, mejorar relaciones y fortalecer las metodologías de trabajo.

En Andahuaylas, Quispe (2015), presenta el estudio que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad, los hallazgos determinan la existencia de una relación directa; positiva moderada; siendo positivas, es decir que el clima se convierte en un importante predictor para genera desempeños favorables dentro de la institución. Por su parte Vargas, en Lambayeque realiza en el año 2015 el estudio donde demostró la influencia del clima en el trabajo sobre la satisfacción con el trabajo, siendo que lo correlación fue directa y con un tamaño de efecto pequeño, por lo que el autor considera que debe tomarse en cuenta otros factores que puedan estar alterando el clima en el trabajo.

En Trujillo en el 2015, Rosales, igualmente desarrolla el estudio sobre clima y su incidencia con la satisfacción en el trabajo, llegando a concluir que más de la mitad de los evaluados (70%) tienen una percepción positiva sobre el clima en el trabajo de igual forma (57%) manifiesta sentirse ajusto y satisfecho con el trabajo, esto pone en evidencia la existencia de una asociación directa entre ambos aspectos evaluados. Otra investigación desarrollada en la misma ciudad en el 2014 por Carruitero et al., encuentra asociación estadísticamente significativa entre las variables en estudio, asimismo. Llaguento et al. (2014) en Cajamarca, se plantea demostrar la relación entre el clima y la satisfacción, los hallazgos encontrados por el investigador le demuestran una relación directa e importante. En ese sentido los estudios revisados destacan que se debe tomar en cuenta el clima como predictor importante de la satisfacción en el trabajo.

Respecto a las teorías relacionadas al tema tanto el clima como la satisfacción han sido bastante estudiadas por los investigadores y teóricos, el clima organización es considerado como el ambiente en el trabajo que es percibido por los colaboradores de una organización, en este clima se incluyen aspecto como la forma de liderar por parte de los directivos, su estructura organizacional, la dirección de la comunicación y la formas de motivar a los colaboradores; todo

esto tiene una influencia directa en el logro de las metas, en el desempeño con el trabajo y en el compromiso con la organización (Caravelo, 2004). Por su parte Corrales y Díaz (2003) lo observan desde muchas dimensiones y elementos que se pueden particularizar, siendo la estructura de la organización, el tamaño de la misma, las forma y medios de comunicar, la dirección y su estilo de liderar los que más implicancias tienen en la forma como los trabajadores perciben el clima dentro de la organización.

Siendo el clima organizacional con características propias dentro de una organización sumamente importante, es necesario que se trabaje en función de generar clima positivo, motivador, estimulante, que genere orgullo, fidelidad, trato amable, el respeto por las diferencias en las actividades laborales en el trabajo, entonces esto inducirá a determinado comportamiento en cada trabajador y además, este comportamiento incidirá en la institución y por lo tanto, en el clima de trabajo (Mazabel, 2006). En resumen, los autores citados ponen de manifiesto que el clima dentro de la organización tiene una implicancia importante en el trabajador, la opinión y como siente el clima el trabajador que convive diariamente en la empresa con compañeros, jefes y directivos va a generar buenas relaciones entre la comunicada laboral, una comunicación oportuna, asertiva. Asimismo, es importante que desde la institución se trabaje en los sentidos de pertenencia, compromiso, orgullo, incentivos laborales, entre otros; y que esto incidirá de forma positiva o negativa en su desempeño laboral.

Likert, (citado por Brunet, 1987) plantea una teoría muy interesante sobre el clima organizacional, el autor lo considera como teoría del sistema, es decir pone en evidencia que hay que evaluar a la empresa como un todo donde el clima es un eje transversal en cada una de las áreas laborales, el punto clave de este postulado es ver al clima como predictor en la eficacia de la organización, es por ello que plantea sistemas, el I y II no es un buen clima esta centrado en la burocracia, rígida, con características autoritarias, en este tipo de climas los colaboradores están insatisfechos con su trabajo y se genera escasos compromisos. Por el contrario, el grupo de sistemas III y IV son climas positivos, se evidencia dinamismo, buenas relaciones, comunicación abierta, motivación y participación en la toma de decisiones, en este tipo de climas los colaboradores



son pieza fundamental para alcanzar los objetivos de la organización.

En ese sentido Brunet (1987) habla de un clima dentro de la organización como un sistema basado en la confianza, en las buenas relaciones, con base de compañerismo y motivación hacia los trabajadores, en ese sentido el autor pone énfasis a los sistemas III y IV, el primero se presenta mas descentralizado, permite delegar funciones, con apertura y confianza, no perdiendo el orden jerárquico se mantiene un esquemas donde las decisiones se comparten desde los mandos medios hasta los inferiores; esto genera altos niveles de confianza y responsabilidad en ambos lados, es decir por parte del trabajador y gerente.

. Sistema IV, Brunet (1987) le denomina participativo, en este nivel el clima genera mas fidelidad hacia el trabajo, la comunicación juega un rol importante es más vertical donde todos contribuyen con sus opiniones a la mejora de la empresa. En ese sentido las relaciones internas entre la dirección y las distintas áreas de la empresa son positivas, con un clima de confianza, con compromiso favorables y buena vibra dentro de los diferentes sectores de la empresa.

Otra clasificación interesante sobre el clima en la empresa, es planteada por Ramos (2010), el autor señala cuatro formas de clima, esta propuesta está centrada en Brunet; un primer tipo llamado autoritario, con características de desconfianza, no hay coordinación entre las áreas, las decisiones están centradas en los directivos y hay nula participación de los colaboradores. El trabajo se desarrolla bajo un clima de temor, no seguridad laboral, despidos automáticos, finalmente, no hay comunicación y las ordenes son planteadas desde las jefaturas.

Otro tipo de clima es el denominado como paternalista, aquí los que tienen el mando confían en sus trabajadores, pero con restricciones, en este modelo los jefes suelen aprovecharse de las necesidades de los colaboradores por necesidad laboral, el líder es temeroso de delegar funciones, no confía en su totalidad por lo cual los trabajadores se vuelven dependientes del directivo (Ramos, 2010)

En lo que respecta a un clima participativo, conocido también como consultivo, aquí se toma en cuenta al trabajador haciéndolo participe de las decisiones, si bien estas son tomadas por las altas autoridades no dejan de tomar en cuenta a su trabajador, aquí hay un clima de apertura, motivación, recompensa a los logros y objetivos de las áreas, hay confianza y una comunicación abierta desde el punto de vista horizontal (Ramos, 2010).

Es importante señalar que, en este tipo de clima, se muestra un ambiente agradable, relaciones positivas entre los jefes y trabajadores, la comunicación es fluida, la confianza se afianza, se delegan funciones, se da apertura a la propuesta, en ese sentido hay más motivación y compromiso con las metas y propuestas de trabajo en la organización

Un clima organizacional favorable, es importante para un desenvolvimiento eficiente en las organizaciones, con un clima de sana convivencia que permita el progreso del trabajador y de la organización, donde los trabajadores se sientan orgullosos de pertenecer a ella.

Como podemos evidenciar el clima es un factor importante en la generación de una satisfacción en los trabajadores poniendo énfasis en cada una de las funciones que realiza dentro de la empresa, esto tiene como resultado un desempeño favorable. Es así que hay aspectos internos y externos que pueden afectar al clima organizacional, uno de estos aspectos es la parte emocional y afectiva que juega un rol interesante un clima psicosocial favorable permite al trabajador estar satisfecho y sentirse realizado plenamente dentro de la institución. Para logra todo lo mencionado se requiere de un líder que promueva el trabajo en equipo, que se le admire y respete, además de ser un ejemplo para que se le siga, esto nada tiene que ver con el puesto sino con la forma de ser del líder (Ramos, 2010).

Diferentes autores han escrito sobre las dimensiones del clima organizacional, en esta investigación se ha tomado la propuesta de Litwin y Stinger, (citado por Jeria, 2006) las cuales tienen mucha relación con la realidad estudiada en esta investigación. La primera dimensión es la estructura, esta tiene que ver como el

trabajador percibe los diferentes aspectos organizacionales como las reglas establecidas, los procedimientos, los tramites, los procesos y la distribución de los cargos entre otros aspectos a los cuales se deben enfrentar en el desarrollo de sus funciones. Otra de las dimensiones es la responsabilidad, esta tiene que ver como sienten los miembros de la organización la autonomía en tomar decisiones oportunas, aquí juega un rol importante como se realiza la supervisión, aquí es importante que el colaborador sienta que su directivo es su apoyo no su verdugo. En cuanto a la recompensa, esta centrada en la motivación hacia las metas cumplidas, aquí la institución debe establecer claras medidas de premios estimuladores que permitan lograr cada meta en las diferentes áreas. Otra dimensión es las relaciones, sin duda sumamente importantes dentro de los miembros de la organización, hay un ambiente de trabajo en equipo, de respeto, buenas relaciones sociales y compañerismo entre los jefes y trabajadores. En cuanto a la identidad, esta se genera en la medida que existe un sentido de pertenencia con la institución, este es un punto clave y valioso en el trabajo.

En lo que respecta a la segunda variable que tiene que ver con la satisfacción en el trabajo, esta temática cobra suma importancia en las empresas y este constructo guarda una estrecha asociación con la organización y su clima, asimismo, tiene un efecto importante en el desempeño de los colaboradores ya que muestran implicancias con el logro de las metas institucionales. Por su parte Peralta et al. (2007), le da un sentido multifactorial a la satisfacción laboral, incluye en generar un buen apego con el trabajo, generar supervisión positiva, el colaborador debe sentirse con oportunidades profesionales, las practicas organizacionales y las buenas asociaciones con los colaboradores.

Otra de las definiciones importantes se planteó en el 2011, por Pintado, este autor asume un concepto centrado en la actitud frente a las labores propias del trabajo, esta actitud depende de las creencias, costumbres y valores que son ejecutados en las propias actividades laborales. En ese sentido tiene que ver con el grado en el que el trabajador identifica sus metas, sus logros y la identificación con el trabajo; por lo tanto, esto se relaciona con el clima en la organización de la empresa. Por otro lado, la satisfacción esta asociada a los incentivos, los beneficios, los premios, compensaciones, ascensos y sus políticas; si estos

aspectos no están claros y no cubren las expectativas del colaborador se genera insatisfacción en los ámbitos laborales.

Otra de las definiciones está centrada en la actitud que se tiene hacia el empleo y esta percepción se deriva de las horas laborales y de los climas en que se trabaja (Ivancevich, et al. 2006), otra de los aspectos que incluyen a la satisfacción laboral esta derivada de lo que se siente y piensa en sus labores y además está en correspondencia con lo que la organización ofrece y con lo que el individuo piensa (Locke, citado en Lutans, 2008). Otro grupo de investigadores agregan a la satisfacción con el trabajo al sentimiento positivo que se genera producto de las relaciones laborales (Robbins y Judge, 2009). Por otro lado, se incluye a la satisfacción gratificante que se siente en laborar en las diferentes áreas de la empresa (Griffin y Moorhead, 2010). Finalmente, Alles (2007) agrega emociones las cuales pueden ser positivas o negativas en base a los empleados consideran.

Teóricamente existen un sin número de autores que plantean un conjunto de teorías, una de ellas es la del ajuste del trabajo formulado por Reyer y Touron (2003), su base fundamental esta centrado en el ajuste a las labores esto permite una mejor entendimiento y apasionamiento con el trabajo, por su parte Dawis y Lofquist, hace énfasis en un desequilibrio o desajuste en el trabajo, de alguna manera influye y condiciona al colaborador, por lo tanto mientras se desconozca las tareas y responsabilidades en el área del puesto a desempeñar hace que el trabajador no genere identificación y no valore su trabajo.

Alfaro et al, (2012) señala que es necesario que el trabajador tenga habilidades tanto para el puesto como sociales, estas destrezas logran un trabajo beneficioso en ese sentido la empresa debe incentivar al esfuerzo y trabajo constante. Este autor además explica a la teoría del ajuste al conjunto de demandas que tiene que estar sometido el trabajador, por lo que es necesario que se brinde constante capacitación al trabajador, para incrementar su desempeño en el trabajo y haga frente al mercado laboral el cual es muy competitivo. En esta misma línea Ortiz (2013) señala que debe haber una correspondencia entre lo que se sabe del puesto y las necesidades del puesto ambas muestran una relación directa

permitiendo al colaborador ser más independiente, tome decisiones y haga frente a sus presiones laborales.

Otra de las teorías importantes es la de la discrepancia, esta se centra en lo que la empresa le exige al trabajador y lo que Él es capaz de hacer, si no hay relación aquí fácilmente se logra niveles de frustración altos los cuales pueden llegar a estrés laboral, fracaso en el área e incremento de la insatisfacción con el trabajo (Alfaro, 2012). Para Calvancante, (2004) muestra dos grupos básicos el primero referido al espacio físico donde se labora y las emocionales las cuales se les agrega valores personales, beneficios y relaciones con los demás. Es así que las necesidades del trabajador están asociadas con los bienes y servicios además de los estados emocionales que son importantes en la vida laboral (Ortiz, 2013).

Como podemos evidenciar la satisfacción laboral es multifactorial, Lawler (1973), este autor indica que puede darse por las discrepancias entre lo que se espera del trabajo y lo que realmente se tiene que hacer, muchas veces las instituciones no son claras en los puestos laborales mas en los servicios de salud, Alfaro (2012) agrega que el colaborador espera que se le reconozca como un ente importante, si esto no se da se generan niveles de insatisfacción, asimismo, es necesario que las empresas trabajen en los procesos de selección así como en las etapas de adaptación del trabajador hacia el nuevo puesto laboral, cuando todo esta claro el trabajador genera comparaciones con otras realidades y si ve que no se es justo con sus labores se generan niveles de insatisfacción.

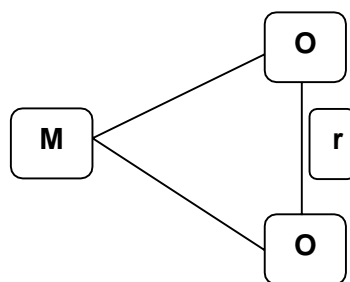
Los que corresponde a los eventos situacionales propuesta por Quarstein, et al (1992), añaden indicando que muchas veces en los ámbitos laborales hay situaciones propias de la empresa como de eventos adversos que se presentan, por lo que esto genera disminución en las labores y por ende perdida importantes en los ámbitos del trabajo.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la Investigación

El presente estudio es no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal. En ese sentido lo que se pretende es caracterizar cada una de las variables en estudio para continuar realizando y buscando las correlaciones y las posibles asociaciones que puedan existir. Asimismo, la investigación es planteada desde la perspectiva positivista.

El esquema que se sigue es el siguiente:



Dónde:

M : Muestra (Población total de trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande)

O<sub>x</sub> : Observación de la variable - Clima Organizacional.

O<sub>y</sub> : Observación de la variable - Satisfacción Laboral.

r : relación entre ambas variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variable clima organizacional

##### Definición conceptual

Es la percepción sobre el ambiente que se desarrolla internamente y que es percibida por los trabajadores de la organización, implica aspectos como estar motivados, cultura, estructura de la organización, así como la forma de liderar dentro de la institución (Chiavenato, 2009).

##### Definición operacional

Es la percepción que tienen los trabajadores de la institución donde se realiza el estudio referido al clima y como es que esta pueda estar afectando su trabajo.

##### Dimensiones / indicadores

Liderazgo: Trago, personalidad y receptividad

Comunicación: Opiniones, relaciones entre compañeros

Motivación: Estímulo, beneficios, incentivos, estabilidad

Toma de decisiones: Planificación, asignación de funciones

Ambiente físico: Condiciones de trabajo, mobiliario, disposición de equipos

**Escala:** Ordinal

### **Variable satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual**

Son los estados de bienestar que pueda sentir el trabajador respecto a las labores que realiza en la empresa, implica emociones de los éxitos que se puedan lograr alcanzando las metas programadas por el área.

#### **Definición operacional**

Son las puntuaciones que se obtienen con el cuestionario de satisfacción laboral aplicado a los trabajadores, basado en sus creencias, valores, metas y condiciones de trabajo.

#### **Dimensiones / indicadores**

Condiciones de trabajo: calidad, satisfacción, cantidad de personal, interés

Desarrollo profesional: Programa de capacitación, apoyo, puesto de trabajo

Supervisión y control: Información y desempeño, sugerencia del personal

Aspectos salariales: Salario, equidad en el pago, permanencia

Aspectos laborales: Horario de trabajo, expectativas

**Escala:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Población: En este estudio el objeto estuvo determinada por los colaboradores que ejercen funciones en la institución donde se realiza el estudio, en ese sentido la población es un total de 58 colaboradores del Centro de Salud Pampa Grande – Tumbes 2017

**Tabla 1***Trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande.*

PERSONAL	CONDICIÓN LABORAL			N°
	Contratado	Nombrado	Serum s	
Médicos	4	4		8
Obstetras	6	2		8
Enfermeras	4	5		9
Odontólogos		1	1	2
Psicólogos			1	1
Nutricionista			1	1
Técnico Laboratorio	3	1		4
Técnico de enfermería	7	6		13
Auxiliares Administrativos		2		2
Técnicos en Computación		4	0	4
Vigilancia	2			2
Chofer	1	1		2
Secretaria	1			1
Servicios generales	1			1
	<b>TOTAL</b>			<b>58</b>

*Nota: Censo Elaborado por la Autora*

Criterios de inclusión

Trabajadores que se encuentren activos al momento del estudio

Trabajadores que cuenten con la voluntad de participar en el estudio

**Muestra:**

En esta investigación la muestra es la misma que la población, por lo que se está trabajando con los 58 trabajadores siendo importante su participación para el estudio.

**Muestreo:** En este estudio el muestreo es censal**Unidad de análisis:** Trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande.**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos Técnicas****Técnica**

En este estudio se ha utilizado como técnica a la encuesta, la cual permite recoger la información de manera directa de la unidad de análisis, ante esto se han utilizado como instrumentos dos cuestionarios los cuales fueron contruidos



en base a las teorías y estudios revisados.

### **Instrumentos**

El instrumento del Clima Organizacional contiene cinco dimensiones: liderazgo, comunicación, motivación, toma de decisiones y ambiente físico, para lo cual se utilizó una escala general de la variable con niveles de Muy deficiente, Deficiente, Regular, Buena y Muy buena. Con referencia a la escala valorativa de las alternativas tenemos Siempre 4, Casi siempre 3, A veces 2, casi nunca 1 Nunca 0. La dimensión Satisfacción laboral constata de 4 ítems, la dimensión de liderazgo tiene 5 ítems, comunicación 5 ítems, motivación 5 ítems, toma de decisiones 5 ítems y ambiente físico 05 ítems, haciendo un total de 30 ítems. Los criterios utilizados para su validación fueron Redacción, Pertinencia, Coherencia, Adecuación y comprensión.

El instrumento de Satisfacción laboral contiene cinco dimensiones: condiciones de trabajo, desarrollo profesional, supervisión y control, aspectos salariales y aspectos laborales. Se utilizó una escala general de la variable con niveles de Muy deficiente, Deficiente, Regular, Buena y Muy buena. Con referencia a la escala valorativa de las alternativas tenemos Siempre 4, Casi siempre 3, A veces 2, casi nunca 1 y Nunca 0. La dimensión condiciones de trabajo tiene 5 ítems, desarrollo profesional 5 ítems, supervisión y control 5 ítems, aspectos salariales 5 ítems y aspectos laborales 5 ítems, haciendo un total de 30 ítems.

### **Validez**

Para esto se ha utilizado la opinión de expertos relacionados con las variables, es así que a partir de la matriz de evaluación los expertos estos consideraron que ambos cuestionarios son validos para evaluar las dos variables estudiadas

### **Confiabilidad**

Para el desarrollo de este proceso se ha sometidos los cuestionarios a pruebas pilotos con 28 individuos con características similares a la unidad de análisis, tras el análisis estadístico se obtuvo una confiabilidad alta a partir del estadístico de Cronbach, esta prueba permitió dar fuerza a los instrumentos que fueron

usados para evaluar los constructos estudiados.

Los resultados obtenidos tras este análisis permiten determinar que ambos cuestionarios son fiables para su aplicación.

**Tabla 2**

*Resultados de la confiabilidad de los instrumentos*

Cuestionarios	Alfa de Cronbach	N° ítems
Clima organizacional	0.931	30
Satisfacción Laboral	0.808	30

### **3.5. Procedimientos**

Los procesos llevados a cabo para este estudio son varios, en primera instancia se solicitó los permisos correspondientes a los administrativos encargados del Centro de Salud, obtenido este permiso se coordinaron reuniones con la muestra seleccionada que cumpla con criterios de involucramiento en la investigación. Habiendo realizado las coordinaciones se aplicaron los instrumentos durante dos semanas consecutivas en horarios disponibles de los colaboradores.

### **3.6. Técnicas de análisis de datos**

Uno de los primeros puntos trabajados fue revisar que ninguna pregunta del instrumento este vacía, se codificaron los datos encontrados y se procedieron a vaciar la información en hojas de cálculo construyendo para cada variable una base de datos limpia.

Para el análisis descriptivo se utilizaron tablas de frecuencia y porcentuales, sumatorias de dimensiones y variables las cuales permitieron construir los datos descriptivos. Para la comprobación de las hipótesis se aplicaron pruebas de normalidad de datos, para esto se utilizó la Prueba de Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia al 5%, este estadístico se trabajó dado que los datos mostraron una distribución no normal.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetaron las participaciones de los trabajadores, es por eso que la toma de los cuestionarios fue anónima, asimismo se trabajó con el código de ética de la universidad, respectándose los autores, usando consentimiento informado, respeto por la privacidad, se usó la benevolencia y respeto por todos los autores usados en este estudio.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 3**

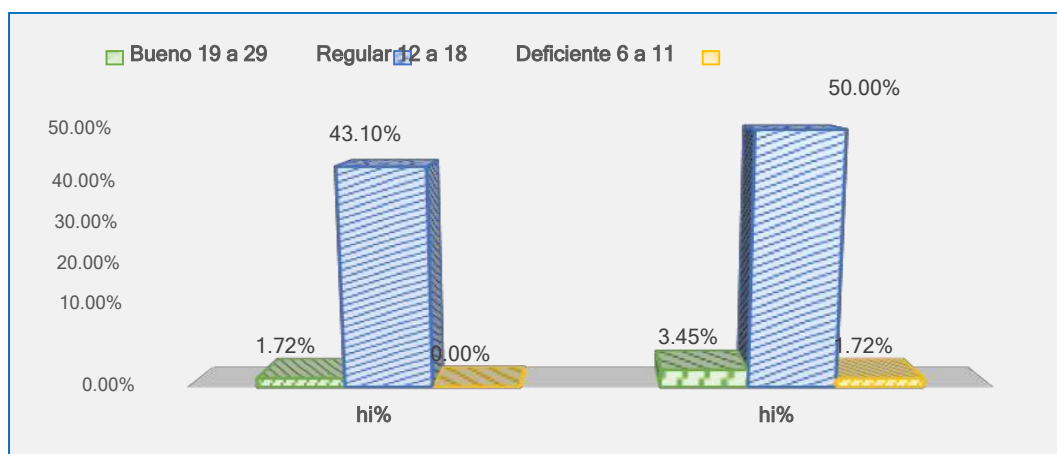
*Relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal del centro de salud*

Liderazgo	Rango	Satisfacción Laboral				Total	
		Bueno		Regular		hi	hi%
		hi	hi%	hi	hi%		
Bueno	19 a 29	1	1.72%	2	3.45%	3	5.17%
Regular	12 a 18	25	43.10%	29	50.00%	54	93.10%
Deficiente	6 a 11	0	0.00%	1	1.72%	1	1.72%
Total		26	44.83%	32	55.17%	58	100.00%
Chi – cuadrado 1,020				sig, 0.601			

*Fuente: Encuesta a trabajadores del C.S. Pampa Grande, Tumbes - 2017*

**Figura 1**

*Relación entre el liderazgo y la satisfacción laboral del personal del centro de salud*



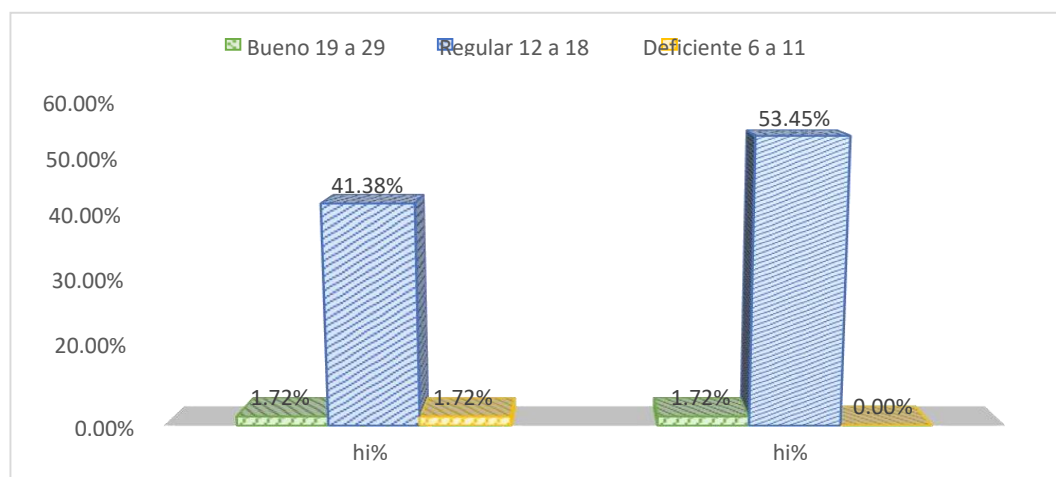
*Fuente: Encuesta a trabajadores del C.S. Pampa Grande, Tumbes - 2017 Elaboración propia*

De la tabla 3 y figura 1 se observa que, el 43.10% del personal del centro del centro de salud pampa grande tiene una buena satisfacción laboral y un liderazgo regular. Así mismo el 1.72% presenta una satisfacción laboral regular y un liderazgo deficiente. Del resultado obtenido se concluye que el liderazgo no tiene relación con la satisfacción laboral  $p=0.601$   $p<0.005$  IC 95%.

**Tabla 4***Correlación entre la comunicación y la satisfacción hacia el trabajo*

Comunicación	Rango	Satisfacción Laboral				Total	
		Bueno		Regular		hi	hi%
		hi	hi%	hi	hi%		
Bueno	19 a 29	1	1.72%	1	1.72%	2	3.45%
Regular	12 a 18	24	41.38%	31	53.45%	55	94.83%
Deficiente	6 a 11	1	1.72%	0	0.00%	1	1.72%
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>44.83%</b>	<b>32</b>	<b>55.17%</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>
		Chi – cuadrado 1,284 a		sig, 0.526			

*Nota: Encuesta a trabajadores del C.S. Pampa Grande,  
Tumbes - 2017Elaboración propia*

**Figura 2***Relación entre la comunicación y la satisfacción laboral*

*Nota: Encuesta a trabajadores del C.S. Pampa Grande,  
Tumbes - 2017Elaboración propia*

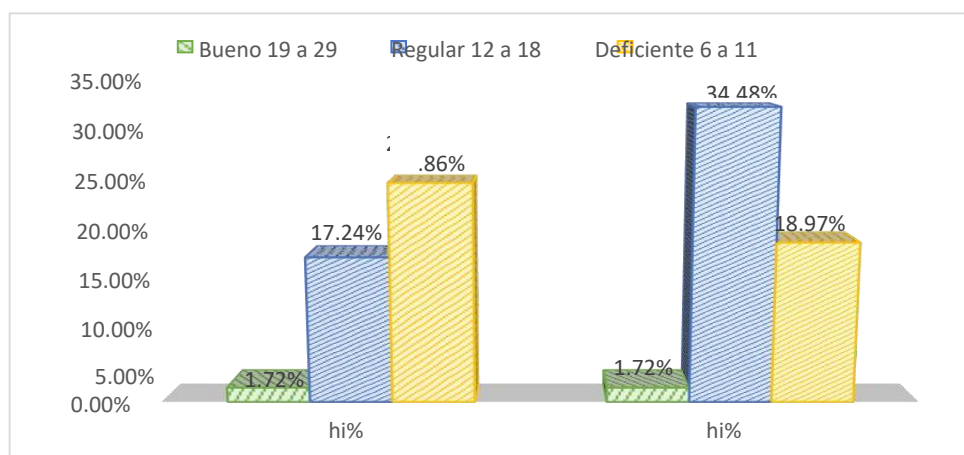
De la tabla 4 y figura 2 se observa que, el 53.45% del personal del centro del centro de salud pampa grande tiene una regular satisfacción laboral y una comunicación regular. Así mismo el 1.72% presenta una satisfacción laboral regular y bueno, de otro lado una comunicación regular y bueno. Del resultado obtenido se concluye que la comunicación no tiene relación con la satisfacción laboral  $p=0.526$   $p<0.005$  IC 95%.

**Tabla 5***Relación entre la motivación y satisfacción laboral del personal del centro*

Motivación	Rango	Satisfacción Laboral				Total	
		Bueno		Regular		Hi	hi%
		hi	hi%	hi	hi%		
Bueno	19 a 29	1	1.72%	1	1.72%	2	3.45%
Regular	12 a 18	10	17.24%	20	34.48%	30	51.72%
Deficiente	6 a 11	15	25.86%	11	18.97%	26	44.83%
Total		26	44.83%	32	55.17%	58	100.00%

Chi – cuadrado 3.364<sup>a</sup> sig, 0.186

*Nota: Encuesta a trabajadores del C.S. Pampa Grande, Tumbes - 2017Elaboración propia*

**Figura 3***Representación entre la dimensión y variable evaluada*

*Nota: Encuesta a trabajadores*

De la tabla 5 y figura 3 se observa que, el 25.86% del personal del centro del centro de salud pampa grande tiene una buena satisfacción laboral y una motivación deficiente. Así mismo el 18.97% presenta una satisfacción laboral regular y una motivación deficiente. Del resultado obtenido se concluye que la motivación no influye en la satisfacción laboral  $p=0.186$   $p<0.005$  IC 95%.

**Tabla 6**

*Asociación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal*

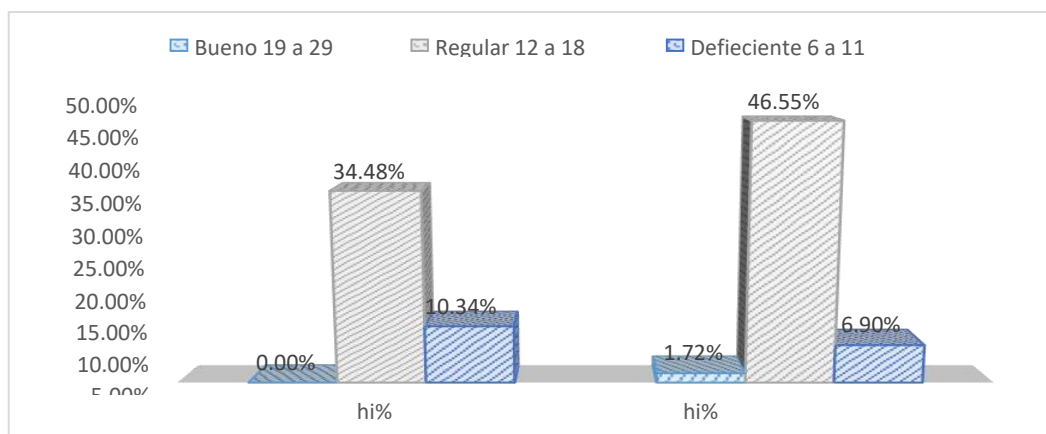
Toma de decisiones	Promedios	Satisfacción Laboral				Total	
		Bueno		Regular		hi	hi%
		hi	hi%	hi	hi%		
Bueno	19 a 29	0	0.00%	1	1.72%	1	1.72%
Regular	12 a 18	20	34.48%	27	46.55%	47	81.03%
Deficiente	6 a 11	6	10.34%	4	6.90%	10	17.24%
Total		26	44.83%	32	55.17%	58	100.00%

Chi – cuadrado 1,842a      sig, 0.398

*Nota: Encuesta a trabajadores*

**Figura 4**

*Interrelación entre la toma de decisiones y la satisfacción laboral del personal*

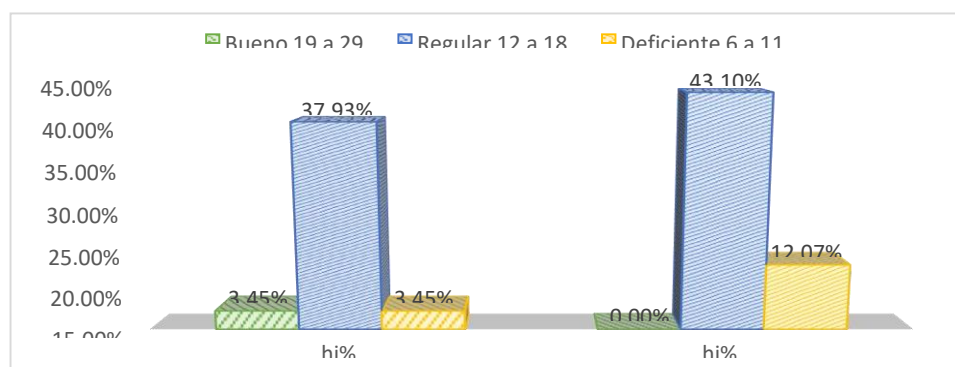


*Nota: Encuesta a trabajadores*

De la tabla 6 y figura 4 se observa que, el 46.55% del personal del centro del centro de salud pampa grande tiene una regular satisfacción laboral y una toma de decisiones regular. Así mismo el 1.72% presenta una satisfacción laboral regular y una buena toma de decisiones. Del resultado obtenido se concluye que la toma de decisiones no influye en la satisfacción laboral  $p=0.398$   $p<0.005$  IC 95%.

**Tabla 7***Relación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral del personal del centro*

Ambiente físico	Rango	Satisfacción Laboral				Total	
		Bueno		Regular		hi	hi%
		hi	hi%	hi	hi%		
Bueno	19 a 29	2	3.45%	0	0.00%	2	3.45%
Regular	12 a 18	22	37.93%	25	43.10%	47	81.03%
Deficiente	6 a 11	2	3.45%	7	12.07%	9	15.52%
<b>Total</b>		<b>26</b>	<b>44.83%</b>	<b>32</b>	<b>55.17%</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>
		Chi – cuadrado 4,396a		sig, 0.111			

*Fuente: Encuesta a trabajadores***Figura 5***correlación entre el ambiente físico y la satisfacción laboral del personal**Nota.: Encuesta a trabajadores*

De la tabla 7 y figura 5 se observa que, El 43.10% del personal del centro del centro de salud pampa grande tiene una regular satisfacción laboral y un ambiente físico regular. Así mismo el 12.07% presenta una satisfacción laboral regular y ambiente físico deficiente. Del resultado obtenido se concluye que el ambiente físico no influye en la satisfacción laboral  $p=0.111$   $p<0.005$  IC 95%.



### Contraste de hipótesis

Hi: El clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes – 2017

Ho: El Clima organizacional no tiene relación con la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017.

**Tabla 8**

*Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal*

Satisfacción laboral	Clima organizacional				Total	
	Bueno		Regular		hi	hi%
	hi	hi%	hi	hi%		
Bueno	5	8.62%	21	36.21%	26	44.83%
Regular	14	24.14%	18	31.03%	32	55.17%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>32.76%</b>	<b>39</b>	<b>67.24%</b>	<b>58</b>	<b>100.00%</b>

Chi – cuadrado 3, 915a      sig, 0.048

*Fuente: Encuesta a trabajadores del C.S. Pampa Grande, Tumbes - 2017*

De la tabla 8 se observa que, el 36,21% del personal de salud presenta un clima organizacional regular y una buena satisfacción laboral, mientras que el 8.62% presenta un clima organizacional y satisfacción buena. En cuanto a la correlación y tras el análisis no paramétrico se pudo determinar una relación significativa lo que permite aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la nula (p valor de 0.048,  $p < 0.05$  IC 95%)

## V. DISCUSIÓN

Las diferentes teorías y autores han demostrado la importancia que tiene el clima dentro de la organización y como este afecta la satisfacción de los colaboradores internos. En ese sentido implica creencias, valores, relaciones interpersonales, cooperación, estilos de liderazgo, forma de tomar las decisiones, motivación y los procesos que implica pertenecer a una organización.

Según los resultados obtenidos respecto al objetivo general, los hallazgos logran demostrar que el clima en la organización es un factor importante en la satisfacción con el trabajo, asimismo se puede inferir que en la medida que los niveles del clima sean percibidos como adecuados tendrá una implicancia en la satisfacción por parte de los trabajadores evaluados en este estudio ( $p=0.048$ ), por otro lado, se encontró un nivel regular de clima (67%) lo que significa que a veces suele existir comunicación fluida y liderazgo positivo esto genera niveles regulares de satisfacción (57%).

Estos hallazgos coinciden con Bueso (2016), dado que el autor en su investigación concluye que ambos constructos evaluados correlacionan, igualmente hay similitud con Gonzáles (2015), esta investigación llega a concluir que ambos constructos se relacionan siendo esta directa, es decir estableciendo que a mayor clima dentro de la institución mayor será la satisfacción en los trabajadores evaluados. Lo mismo sucede con Belizán (2015) dado que concluye que hay relación directa por lo que se debe tomar muy en cuenta el clima en la organización como factor predictor para logra niveles favorables de satisfacción.

En cuanto al objetivo referido a la relación entre el liderazgo y la satisfacción con la actividad laboral, los hallazgos permiten inferir a la luz de los estadísticos encontrados que no hay presencia de asociación, el liderazgo fue considerado como regular (93%) y la satisfacción regular (50%), sin embargo no se muestra codependencia, por lo tanto los aspectos del liderazgo que se ejercen dentro de la organización de salud no tienen implicancias en la satisfacción con las facetas laborales que se ejercen dentro de institución de salud.

Estos hallazgos muestran relación con Meléndez (2015) este autor llega a concluir que no existe influencia por parte del clima en la organización sobre el desempeño que se genera en el trabajo, por lo que plantea que se deben buscar otros puntos que si puedan estar generando cambios en el trabajador. Por el contrario, se discrepa con Rodríguez, et al. (2013) los autores llegan a la conclusión que ambos constructos tienen una relación directa, es la satisfacción por parte del colaborador es un predictor importante para lograr rendimientos y productividad en el trabajo

En lo relacionado a la comunicación y la satisfacción con la actividad laboral, los datos estadísticos infieren que los procesos comunicativos no tienen implicancias en las percepciones de sentirse satisfecho o no por las labores del trabajo, asimismo, podemos indicar que se obtuvo un nivel regular de comunicación lo que significa que aún hay aspectos por fortalecer especialmente los direccionados con los directivos.

Estos resultados no muestran igualdad con lo que reporto Hinojosa (2013) dado que se concluye que existe relación directa siendo importante medir el clima para generar satisfacción en los trabajadores, sin embargo, son similares a los de Salazar (2013) ya que señala que los trabajadores que se muestran más satisfechos con su entorno en el trabajo y el ambiente donde se desarrollan sus labores son aquellos que tienen una percepción positiva de la cultura en la organización.

En lo que respecta a la motivación, esta se ubico en un nivel regular (51%) y deficiente (45%) echo que con lleva a tener un nivel regular de satisfacción con las tareas del trabajo, sin embargo, en la asociación de las variables podemos determinar que no muestran asociación entre los aspectos evaluados, en ese sentido es importante tomar en cuenta los niveles de motivación alcanzados ya que desde la perspectiva de los logros se requiere un trabajador motivado y comprometido con el trabajo.

Estos datos muestran similitud con lo que reporta Bravo (2015), llegando a concluir que ambas variables tienen una tendencia positiva directa correlacionando perfectamente. Otro de los estudios que trabaja las mismas

variables es el desarrollado por Pérez y Rivera (2015) llegando a concluir que en la institución hay un clima moderado y un nivel medio de satisfacción.

En función al objetivo sobre la motivación y la satisfacción laboral, podemos observar en los hallazgos un nivel regular lo que significa que se suele tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores, pero sin embargo aún falta empoderar a los trabajadores en decisiones simples, esto conlleva a tener niveles regular de satisfacción, por otro lado, se demuestra que no hay influencia por parte de la TD hacia los niveles alcanzados en la satisfacción con la actividad laboral. Esto discrepa con lo encontrado por Quispe (2015), dado que se menciona que hay relación directa entre el clima en el ambiente de trabajo y la satisfacción, lo mismo sucede con el trabajo de Vargas (2015) igualmente encontró correlación entre las variables.

En cuanto al ambiente físico y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud, las tres cuartas partes de los trabajadores (881%) consideran que el ambiente donde realizan sus labores es regular, haciendo falta muchos equipos para la atención así como espacios para la misma, esto conlleva a presentar niveles regulares de satisfacción, en cuanto a la asociación no se encontró, por lo que nos permite señalar que el ambiente y espacio donde se desarrollan las actividades del personal de salud no generan cambios en la satisfacción con el trabajo. Esto no muestra similitud con lo que dice Rosales (2015) ya que este autor muestra relación directa entre las variables al igual que el estudio realizado por Carruitero, et al (2014) encuentra asociación entre las variables.

## VI. CONCLUSIONES

- Existe significancia estadística para establecer que el clima organizacional tiene relación con el nivel de satisfacción laboral, de los trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande Tumbes. con  $p= 0.048$  con nivel de significancia al 95% de significancia estándar ( $P < 0.05$  IC95%). Consecuentemente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- El liderazgo no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande, ya que al establecer la relación causal tiene una significancia estadística de 0.601 con nivel de 95% ( $p<0.005$  IC 95%).
- La comunicación no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande, ya que al establecer la relación causal tiene una significancia estadística de 0.526 con nivel de 95% ( $p<0.005$  IC 95%).
- La motivación no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande, ya que al establecer la relación causal tiene una significancia estadística de 0.186 con nivel de 95% ( $p<0.005$  IC 95%).
- La toma de decisiones no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande, ya que al establecer la relación causal tiene una significancia estadística de 0.398 con nivel de 95% ( $p<0.005$  IC 95%).
- El Ambiente físico no tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande, ya que al establecer la relación causal tiene una significancia estadística de 0.111 con nivel de 95% ( $p<0.005$  IC 95%).

## **VII. RECOMENDACIONES**

- La Dirección Regional de Salud de Tumbes debe contar con un plan de gestión de desarrollo del recurso humano, con Monitoreo y evaluación permanente para garantizar el cumplimiento del mismo.
  
- Socializar con detalle el Manual de Organización y funciones, así como los perfiles de cada puesto, delinear con claridad las líneas de mando y de comunicación.
  
- El centro de salud pampa grande debe realizar evaluaciones periódicas de clima organizacional y satisfacción laboral para poder integrar más al trabajador a participar en el proceso de calidad en salud.
  
- Los indicadores de gestión y de resultado deben ser socializados con cada miembro de la organización de fin de concientizar el alcance de logros y objetivos institucionales propuesto de manera concertada y participativa.
  
- Los trabajadores del centro de salud deben trabajar en conjunto, compartiendo ideas y soluciones de problemas con el fin de fortalecer la cooperación entre ellos.

## REFERENCIAS

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A. y Saenz, I. (2012). *“Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales “ en tres municipalidades (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.*
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional. (1a ed.). Buenos Aires: Granica S.A.*
- Armenteros, & Sanchez, G. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Sistemas de información científica. Red de revistas científicas de América latina, el Caribe, España y Portugal, 455-457.*
- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones. (1a ed). México: Trillas.*
- Caballero Rodríguez, K. (2002). *Concepto de satisfacción en el ámbito laboral. Obtenido de El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza.: <http://hdl.handle.net/10481/14984>*
- Caravelo. (2004). *Conceptos y dimensiones del clima organizacional. Ensayo de administración.*
- Carril & Rosales, (2007). *Relación entre satisfacción laboral y clima laboral en los agentes de la empresa de seguridad ESVICSA S.A. LTDA. De la ciudad de Trujillo (Tesis Profesional). Universidad César Vallejo. Perú.*
- Castillo J. y col (2016). *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa municipal de servicios eléctricos Utcubamba S.A.C, Bagua Grande, Amazonas (tesis paratítulo). Universidad Peruana Unión. Perú.*
- Corrales, I. y Díaz, J (2003) *El clima organizacional. Documento en línea Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos.(8a ed.). México: Mc Graw Hill.*
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano.(2a ed.). México: Mc GrawHill.*
- Díaz (2012), Tesis titulada: *“Análisis del clima laboral y su relación con el nivel de satisfacción que existe en los trabajadores de la Corporación Ecuatoriana de Aluminio S.A CEDAL”, <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2373/1/T-UCE-0007-59.pdf>*
- Eustaquio C. (2016) *Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de la Esperanza. (Tesis de título) Universidad del Norte – Perú.*
- Goicochea, G. (2009). Tesis: *“Influencia entre el clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores del Sistema integral lima” - 2009. Trujillo.*

- Griffin, Morhead, (2010). Comportamiento Organizacional. (9a. ed.). México CENGAGE Learning.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación (5ta ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana. <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Hinojosa, (2010). *“Clima organizacional y satisfacción laboral de profesores del colegio sagrados corazones padres Franceses”* (tesis de doctorado). Universidad Playa Ancha de Valparaíso, Chile.
- Ivancevich, J. (2006). Comportamiento organizacional. (1a ed.). México: Mc Graw Hill.
- Jeria, F. (2006). *“Análisis de clima organizacional de la tesorería general de la república”* (tesis para el título profesional). Universidad Academia de Humanismo Cristiano Administración Pública. Santiago-Chile.
- Loayza, H. (2009). *“Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud San Francisco del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín - Tacna 2009”*. Tacna.
- López, J. (2010). *“Clima organizacional y la satisfacción laboral de profesores del colegio Sagrados Corazones”* (Tesis de doctorado). Universidad de Playa Ancha. Chile.
- Luthans, F. (2008). Comportamiento organizacional. (1a ed.). México: Editorial Mc Graw- HILL.
- Llagueto Díaz Luis Edgar y Colab. (2014), Tesis: *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014”*.
- Mazabel, C. (2006). Diccionario de Recursos Humanos. Lima, Perú: Centro de Investigaciones.
- Ortiz, K. S. (2013). *“Satisfacción Laboral y detección de factores motivacionales en empleados en una organización de la sociedad civil”* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nueva León, México.
- Peralta, C., Veloso Besio, A., & Constanza. (2007). LIDERAZGO, CLIMA Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES. Universum. Revista de Humanidades y ciencias sociales, 43-58.
- Pérez Porto Julián y Colab. (2008). Actualizado: Definición de organización (<https://definicion.de/organizacion/>)



- Pintado, E.A. (2011). Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R.L.
- Robbins, E. y Judge, (2009). Comportamiento Organizacional. (13a. ed.) México:
- Ramos, C. (2010). Know-How las 8 Habilidades que distinguen a las personas de buen desempeño de las demás. Colombia: Norma
- Reyero, M. y Touron J. (2003). El desarrollo del talento: La aceleración como estrategia educativa. Coruña: Netbiblo S.L.
- Ruiz. (2005). Tesis: *“Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua potable y alcantarillado de la libertad sociedad anónima - SEDALIB S.A.”* Trujillo.
- Uría, D. (2008). *“El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andes CIA de la Ciudad de Ambato”*- Ecuador.
- Vargas, L. (2015). *“Influencia de la Satisfacción Laboral en el Clima Organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón – Lambayeque”* (tesis para título). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01: INSTRUMENTO

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada al clima organizacional en el C.S.Pampa Grande. A continuación, le presentamos un conjunto de Ítems relacionados al tema en estudio, por lo que le solicitamos sírvase responder con toda la sinceridad y objetividad posibles, ya que de su respuesta dependerá que el presente estudio cumpla con los objetivos previstos.

Marque la respuesta que considere correcta dentro del recuadro.

N°	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
<b>I.LIDERAZGO:</b>						
1	Su jefe es agradable y educado en el trato con sussubordinados.					
2	Cree que es sereno y tranquilo habitualmente					
3	En mi institución se ejerce un liderazgo eficaz					
4	Considera que su jefe es quien más sabe sobre el trabajo queUds. realizan					
5	En general estoy satisfecho con mi jefe					
6	Su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta lasopiniones y dudas del personal.					
<b>II. COMUNICACIÓN:</b>						
7	Nos dan oportunidades para opinar acerca de los nuevosplanes y procedimientos que se quieren llevar a cabo					
8	El ambiente creado por mis compañeros es ideal paradesempeñar mis funciones					
9	Existe buena relación con sus compañeros					
10	Creen que su jefe es una persona muy humana, receptivo a los problemas de sus subordinados					
11	Cuando interactúo con mis compañeros me siento apreciadopor ellos					
12	La información que recibo es útil e importante para eldesarrollo de mis actividades					
<b>III. MOTIVACIÓN:</b>						
13	Mi Trabajo es muy Motivador					
14	Sus superiores tienden a estimular a los demás a expresar susideas y opiniones sobre el método de trabajo.					
15	Se siente motivado con el trato que recibe de los demás					
16	Aquí se reconocen y estimulan a las personas que másdestacan en el trabajo.					

17	He recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación), durante el último año que viene laborando en la institución					
18	Me siento estable y seguro en su empleo					
<b>IV. TOMA DE DECISIONES:</b>						
19	En mi grupo el trabajo se planificación en la toma dedecisiones					
20	Los procesos de toma de decisiones contribuyen al buendesarrollo de mi institución					
21	Mi jefe se reúne con el equipo con frecuencia para evaluar el nivel de toma de decisiones con la manera en que se están haciendo las cosas					
22	Exigen responsabilidades a mis compañeros, de acuerdo conel puesto que ocupa cada uno					
23	Las decisiones que se toman en mi lugar de trabajo son lascorrectas					
24	En este lugar tienen claras las metas y objetivos, cuando setoma una decisión					
<b>V. AMBIENTE FISICO:</b>						
25	Las cantidades de luz en mi área de trabajo son adecuadas					
26	Para la realización de mi actividad las condiciones detemperatura son las adecuadas					
27	Para la realización de mi actividad las condiciones deventilación son adecuadas					
28	El espacio físico en el que laboro es satisfactorio.					
29	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentraen buenas condiciones					
30	La disposición de equipos y recursos materiales que empleami institución es adecuada					

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información relacionada a la satisfacción laboral del personal del C.S. Pampa Grande. A continuación, le presentamos un conjunto de Ítems relacionados al tema en estudio, por lo que le solicitamos sírvase responder con toda la sinceridad y objetividad posibles, ya que de su respuesta dependerá que el presente estudio cumpla con los objetivos previstos. Marque la respuesta que considere correcta dentro del recuadro.

N°	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		siempre	casi siempre	algunas veces	muy pocas veces	nunca
<b>I. CONDICIONES DE TRABAJO:</b>						
1	Las condiciones en las que realizo mi trabajo son las más adecuadas					
2	Considero que de haber sabido cómo iban las cosas en la institución hubiera entrado en ella.					
3	Considero que existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente.					
4	Mi jefe nos mantiene informados de lo que está ocurriendo en la empresa					
5	Mis jefes me animan cuando tengo problemas para que pueda solucionarlos					
6	Considera que los niveles superiores, se interesan en lo que usted piensa acerca de las condiciones de trabajo.					
<b>II. DESARROLLO PROFESIONAL:</b>						
7	Los programas de capacitación y desarrollo están dirigidos al personal que lo requiere para el logro de los objetivos.					
8	Se siente realmente apoyado por sus superiores					
9	Se considera satisfecho con la capacitación que la institución le ha brindado para el desempeño de sus funciones					
10	Mi puesto de trabajo está acorde con mi grado académico					
11	Cuento con las competencias y conocimientos que el puesto requiere.					
12	Considera que si se queda en esta institución tendrá oportunidades de crecimiento					
<b>III. SUPERVISION Y CONTROL:</b>						
13	La supervisión que recibo, me orienta y me facilita cumplir con mi trabajo-					
14	Cuando le brindan información acerca de su desempeño, le felicitan por lo que ha hecho bien.					
15	Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas.					
16	Mi jefe revisa y está al tanto del trabajo realizado por nosotros.					
17	Mis jefes saben resolver problemas					

18	Mis superiores tienen suficientes conocimientos sobre la labor que desempeñan					
<b>IV. ASPECTOS SALARIALES:</b>						
19	Considera que su salario es adecuado en comparación con el de puestos similares en otras instituciones.					
20	Considera que su trabajo está bien remunerado					
21	Dadas sus funciones es justa la remuneración económica que recibe					
22	Su salario cubre sus necesidades inmediatas					
23	Considera que su salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de su institución					
24	Se quedaría en la institución, si le ofrecen otro trabajo a igualdad de sueldo y condiciones.					
<b>V. ASPECTOS LABORALES:</b>						
25	Considera que algunas condiciones relacionadas con su puesto de trabajo mejorarán					
26	Considero que su trabajo bastante agradable					
27	Se considera satisfecho con el trabajo que realiza en su institución					
28	Las labores diarias de trabajo no le parecen interminables					
29	Se siente orgulloso de la institución en la que trabaja					
30	Usted realiza su trabajo a gusto					

## ANEXO 2: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO .

Confiabilidad de los ítems y dimensiones del clima organizacional.

ITEM	DIEMENSIONES	Alfa de Cronbach
<b>LIDERAZGO</b>		
1	Su jefe es agradable y educado en el trato con sus subordinados.	.929
2	Cree que es sereno y tranquilo habitualmente	.925
3	En mi institución se ejerce un liderazgo eficaz	.929
4	Considera que su jefe es quien más sabe sobre el trabajo que Uds. Realizan	.925
5	En general estoy satisfecho con mi jefe	.928
6	Su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal	.929
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.835$ La fiabilidad se considera como BUENO		
<b>COMUNICACIÓN</b>		
7	Nos dan oportunidades para opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren llevar a cabo	.929
8	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones	.929
9	Existe buena relación con sus compañeros	.929
10	Creen que su jefe es una persona muy humana, receptivo a los problemas de sus subordinados	.928
11	Cuando interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos	.930
12	La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades	.932
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.778$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE		
<b>MOTIVACION</b>		Alfa de Cronbach
13	Mi Trabajo es muy Motivador	.929

14	Sus superiores tienden a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo.	.929
15	Se siente motivado con el trato que recibe de los demás	.929
16	Aquí se reconocen y estimulan a las personas que más destacan en el trabajo.	.932
17	He recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación), durante el último año que viene laborando en la institución	.929
18	Me siento estable y seguro en su empleo	.928
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.727$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE	
<b>TOMA DE DECISIONES</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
19	En mi grupo el trabajo se planificación en la toma de decisiones	.928
20	Los procesos de toma de decisiones contribuyen al buen desarrollo de mi institución	.927
21	Mi jefe se reúne con el equipo con frecuencia para evaluar el nivel de toma de decisiones con la manera en que se están haciendo las cosas	.926
22	Exigen responsabilidades a mis compañeros, de acuerdo con el puesto que ocupa cada uno	.928
23	Las decisiones que se toman en mi lugar de trabajo son las correctas	.926
24	En este lugar tienen claras las metas y objetivos, cuando se toma una decisión	.928
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.815$ La fiabilidad se considera como BUENO	
<b>AMBIENTE FISICO</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
25	Las cantidades de luz en mi área de trabajo son adecuadas	.926
26	Para la realización de mi actividad las condiciones de temperatura son las adecuadas	.924



27	Para la realización de mi actividad las condiciones de ventilación son adecuadas	.929
28	El espacio físico en el que laboro es satisfactorio.	.932
29	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones	.928
30	La disposición de equipos y recursos materiales que emplea mi institución es adecuada	.934
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.652$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE	

La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.931$ , que se considera como EXCELENTE.

Confiabilidad de los ítems y dimensiones de Satisfacción Laboral.

ITEM	DIEMENSIONES	Alfa de Cronbach
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>		
1	Las condiciones en las que realizo mi trabajo son las más adecuadas	.898
2	Considero que de haber sabido cómo iban las cosas en la institución hubiera entrado en ella.	.893
3	Considero que existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente.	.899
4	Mi jefe nos mantiene informados de lo que está ocurriendo en la empresa	.892
5	Mis jefes me animan cuando tengo problemas para que pueda solucionarlos	.893
6	Considera que los niveles superiores, se interesan en lo que usted piensa acerca de las condiciones de trabajo.	.893
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.835$ La fiabilidad se considera como BUENO	
<b>DESARROLLO PROFESIONAL</b>		
7	Los programas de capacitación y desarrollo están dirigidos al personal que lo requiere para el logro de los objetivos.	.897
8	Se siente realmente apoyado por sus superiores	.895
9	Se considera satisfecho con la capacitación que la institución le ha brindado para el desempeño de mis funciones	.892
10	Mi puesto de trabajo está acorde con mi grado académico	.896
11	Cuento con las competencias y conocimientos que el puesto requiere	.897
12	Considera que si se queda en esta institución tendrá oportunidades de crecimiento	.898
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.894$ La fiabilidad se considera como BUENO	
<b>SUPERVISION Y CONTROL</b>		Alfa de Cronbach
13	La supervisión que recibo, me orienta y me facilita cumplir con mi trabajo	.894

14	Cuando le brindan información acerca de su desempeño, le felicitan por lo que ha hecho bien.	.893
15	Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas.	.890
16	Mi jefe revisa y está al tanto del trabajo realizado por nosotros.	.900
17	Mis jefes saben resolver problemas	.893
18	Mis superiores tienen suficientes conocimientos sobre la labor que desempeñan	.897
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.700$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE	
<b>ASPECTOS SALARIALES</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
19	Considera que su salario es adecuado en comparación con el de puestos similares en otras instituciones.	.897
20	Considera que su trabajo está bien remunerado	.900
21	Dadas sus funciones es justa la remuneración económica que recibe	.891
22	Su salario cubre sus necesidades inmediatas	.892
23	Considera que su salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de su institución	.887
24	Se quedaría en la institución, si le ofrecen otro trabajo a igualdad de sueldo y condiciones.	.893
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.737$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE	
<b>ASPECTOS LABORALES</b>		Alfa de Cronbach si el ítem se borra
25	Considera que algunas condiciones relacionadas con su puesto de trabajo mejorarán	.895
26	Considero que su trabajo bastante agradable	.895
27	Se considera satisfecho con el trabajo que realiza en sus institución	.896

28	Las labores diarias de trabajo no le parecen interminables	.896
29	Se siente orgulloso de la institución en la que trabaja	.898
30	Usted realiza su trabajo a gusto	.894
	Alfa de Cronbach: $\alpha = 0.671$ La fiabilidad se considera como ACEPTABLE	

La confiabilidad del instrumento es: Alfa de Cronbach:  $\alpha = 0.898$ , que se considera como BUENO.

### ANEXO 03: MATRÍZ DE CONSISTENCIA

**Título de la investigación:** “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande - Tumbes - 2017”

**Responsable:** Br. Vega Balladares Jessica de Lourdes

**Línea de Investigación:** Administración del talento humano.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	MÉTODO Y TÉCNICA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera influye el clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa grande – Tumbes 2017?</p>	<p><b>Objetivo General.-</b></p> <p>Determinar de qué manera influye el Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes – 2017.</p>	<p><b>Hipótesis de Investigación (Hi)</b></p> <p>El clima organizacional influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017</p> <p><b>Hipótesis Nula (H0)</b></p>	<p><b>Variable independiente</b></p> <p>clima organizacional</p>	<p>Ámbito interno existente entre los miembros de la organización</p> <p>Disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo,</p>	<p>Instrumento de evaluación está estructurado en 30 ítems, agrupadas en las 05 dimensiones del clima organizacional y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Diseño de investigación:</b></p> <p><b>Cuantitativa</b></p> <p><b>Método:</b></p> <p>a) Estadística descriptiva:</p> <p>- Matriz de base de datos sobre el Clima organizacional y la satisfacción laboral.</p>

	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Identificar la Influencia del liderazgo en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017.</p> <p>Identificar la Influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017.</p> <p>Identificar la Influencia del ambiente físico en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017.</p>	<p>El Clima organizacional no influye en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017.</p> <p>Hipótesis específicas H<sub>1</sub>:</p> <p>El liderazgo influye significativamente en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017.</p> <p>H<sub>2</sub>:</p> <p>La comunicación influye significativamente en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017.</p> <p>H<sub>3</sub>:</p> <p>La motivación</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>satisfacción laboral del personal de salud</p>	<p>basada en creencias y valores</p>	<p>Instrumento de evaluación está estructurado en 30 ítems, agrupados en las 05 dimensiones de la satisfacción laboral y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construcción de tablas de distribución de frecuencias</li> <li>- Elaboración de figuras estadísticas.</li> </ul> <p>b) Estadística inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para el procesamiento y obtención de los resultados de los estadísticos descriptivos y la contrastación de las hipótesis, se utilizó el software de estadística SPSS Versión 23.</li> <li>- Prueba de Chi cuadrado de Pearson con un nivel de significancia al 5% para una muestra que compara la función acumulada observada de las variables clima organizacional y satisfacción laboral, siendo el contraste de ajuste a una Distribución no Normal.</li> </ul> <p><b>Población y Muestra:</b></p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población objeto del presente estudio estuvo conformada por todos los trabajadores (58) del Centro de Salud Pampa Grande – Tumbes</p>
--	--	--	---	--------------------------------------	--	--

	<p>Identificar la influencia de la Toma de Decisiones en el comportamiento del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes 2017.</p>	<p>influye significativamente en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017. H<sub>4</sub>:</p> <p>La toma de decisiones influye significativamente en satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017. H<sub>5</sub>:</p> <p>El ambiente físico influye significativamente en la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande, Tumbes - 2017.</p>				<p>2017, distribuidos de la siguiente manera:</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Constituida por la población muestra, objeto de estudio, un total de 58 trabajadores.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <p><b>Encuestas</b></p> <p>El presente instrumento de evaluación está estructurado en 30 ítems, agrupadas en las 05 dimensiones de la satisfacción laboral y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.</p> <p>Los trabajadores deben desarrollar el cuestionario de forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones</p>
--	--	--	--	--	--	---

						<p>La encuesta consto de 9 ítems que valorara el clima organizacional y donde se deberá marcar en una escala Likert de:</p> <p>Siempre = 4</p> <p>Casi Siempre = 3</p> <p>Algunas Veces = 2</p> <p>Muy pocas veces = 1</p> <p>Nunca = 0</p>
--	--	--	--	--	--	---



**ANEXO N° 04:**



**GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD TUMBES  
CENTRO DE SALUD PAMPA GRANDE**

*“AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO”*

Tumbes, 20 de Octubre del 2017.

**CARTA N° 25-2017-G.R.TUMBES-GRDS-DIRESA-MRPG-CSPG.**

**Señora:**

**Obsta. Jessica de Lourdes VEGA BALLADARES.  
Trabajadora del C.S. Pampa Grande.**

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN.**

Es grato dirigirme a usted para saludarle muy cordialmente y a la vez comunicarle que esta jefatura AUTORIZA y se le brinda las facilidades para que realice el estudio de investigación titulado: **“Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Pampa Grande - Tumbes – 2017”**.

La oportunidad es propicia para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



**GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD**

**Lic. Carlos A. Infante Carrillo  
JEFE DE LA MICRO RED PAMPA GRANDE**

CAIC/JCS  
Cc.  
Archivo

## **ANEXO N° 05: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS**

### **FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL**

1. Nombre: Clima Organizacional.
2. Autora: Br. Vega Balladares, Jessica de Lourdes.
3. Objetivo: El presente cuestionario tiene por finalidad recabar que nos permita establecer el nivel en que se encuentra el Clima Organizacional en el Centro de Salud Pampa Grande Tumbes – 2017.
4. Normas: Es importante que al dar respuesta al presente cuestionario sea objetivo y sincero con sus respuestas para así poder obtener una información real.

Tener en cuenta el tiempo a emplear por cada cuestionario.

5. Trabajadores (muestra):

a) 58 trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande - Tumbes.

6. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 30 ítems, agrupadas en las 05 dimensiones del clima organizacional y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben desarrollar el cuestionario de forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 20 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.

## 7. Estructura:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
				Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas veces	Nunca
CLIMA ORGANIZACIONAL	LIDERAZGO	Trato jefe - subordinados.	Su jefe es agradable y educado en el trato con sus subordinados.					
		Liderazgo del jefe.	Cree que es sereno y tranquilo habitualmente					
			En mi institución se ejerce un liderazgo eficaz					
		Personalidad y Receptividad del jefe.	Considera que su jefe es quien más sabe sobre el trabajo que Uds. realizan					
			En general estoy satisfecho con mi jefe					
			Su jefe inmediato escucha, resuelve y toma en cuenta las opiniones y dudas del personal.					
	COMUNICACIÓN	Comunicación de opiniones jefes - subordinados.	Nos dan oportunidades para opinar acerca de los nuevos planes y procedimientos que se quieren llevar a cabo					
		Relación entre compañeros de trabajo.	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones					
			Existe buena relación con sus compañeros					
		Tipo de información que se recepciona.	Creen que su jefe es una persona muy humana, receptivo a los problemas de sus subordinados					
Cuando interactúo con mis compañeros me siento apreciado por ellos								

		La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades						
<b>MOTIVACION</b>	Estímulos y beneficios de los superiores a subordinados.	Mi Trabajo es muy Motivador						
		Sus superiores tienden a estimular a los demás a expresar sus ideas y opiniones sobre el método de trabajo.						
	Motivación al trato dentro de la institución.	Se siente motivado con el trato que recibe de los demás						
	Estímulos, incentivos y reconocimientos.	Aquí se reconocen y estimulan a las personas que más destacan en el trabajo.						
	Estabilidad y seguridad en el trabajo.	He recibido incentivos y/o reconocimientos (resolución, carta de felicitación), durante el último año que viene laborando en la institución						
Me siento estable y seguro en su empleo								
<b>TOMA DE DECISIONES</b>	Planificación, proceso y evaluación en la toma de decisiones	En mi grupo el trabajo se planificación en la toma de decisiones						
		Los procesos de toma de decisiones contribuyen al buen desarrollo de mi institución						
		Mi jefe se reúne con el equipo con frecuencia para evaluar el nivel de toma de decisiones con la manera en que se están haciendo las cosas						
	Asignación de funciones.	Exigen responsabilidades a mis compañeros, de acuerdo con el puesto que ocupa cada uno						

		Las decisiones que se toman en mi lugar de trabajo son las correctas					
	Las decisiones que se toman en mi lugar de Calidad de la toma de decisiones.	En este lugar tienen claras las metas y objetivos, cuando se toma una decisión					
<b>AMBIENTE FISICO</b>	Cantidad de luz, temperatura y ventilación en área de trabajo laboro es satisfactorio.	Las cantidades de luz en mi área de trabajo son adecuadas					
		Para la realización de mi actividad las condiciones de temperatura son las adecuadas					
		Para la realización de mi actividad las condiciones de ventilación son adecuadas					
	Calidad del ambiente de trabajo.	El espacio físico en el que laboro es satisfactorio.					
	Condiciones del mobiliario para trabajo.	El mobiliario que utilizo para realizar mi trabajo se encuentra en buenas condiciones					
	Disposición de equipos y recursos materiales.	La disposición de equipos y recursos materiales que emplea mi institución es adecuada					

## 8. Escala.

### 8.1. Escala general de la variable independiente: Clima Organizacional

Intervalo	Nivel
0 – 24	Muy deficiente
25 – 48	Deficiente
49 – 72	Regular
73 – 96	Bueno
97 – 120	Muy bueno

### 8.2. Escala específica (por dimensión):

Liderazgo	Intervalo	Nivel
	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

Comunicación	Intervalo	Nivel
	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

Motivación	Intervalo	Nivel
	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

	Intervalo	Nivel
Toma de decisiones	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

	Intervalo	Nivel
Ambiente físico	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

Siempre	=	4
Casi Siempre	=	3
Algunas Veces	=	2
Muy pocas Veces	=	1
Nunca	=	0

### 9. Validación y confiabilidad:

La validación del instrumento se realizó por juicio de un experto en investigación: Dr. Alva Palacios Gómez, Luis Enrique.

La confiabilidad del instrumento se hará por el método de Alfa de Cronbach, esperando obtener un valor que corresponda a un instrumento confiable.

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

1. Nombre: **Satisfacción Laboral.**

2. Autor: Br. Vega Balladares Jessica de Lourdes.

3. Objetivo: El presente cuestionario tiene por finalidad recolectar información que nos permita establecer el nivel de satisfacción laboral en el Centro de Salud de Pampa Grande, Tumbes - 2017.

4. Normas: Es importante que al contestar el trabajador sea objetivo y sincero con sus respuestas para así poder tener una información real.

Tener en cuenta el tiempo a emplear por cada cuestionario.

5. Trabajadores (muestra):

58 trabajadores del Centro de Salud Pampa Grande - Tumbes.

6. Modo de aplicación:

- El presente instrumento de evaluación está estructurado en 30 ítems, agrupadas en las 05 dimensiones de la satisfacción laboral y su escala es de cero, uno, dos, tres y cuatro puntos por cada ítem.
- Los trabajadores deben desarrollar el cuestionario de forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones.
- El tiempo de la aplicación del cuestionario será aproximadamente de 20 minutos y los materiales que utilizará son un bolígrafo o lápiz.



## 7. Estructura:

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				
				Siempre	Casi Siempre	Algunas Veces	Muy pocas Veces	Nunca
SATISFACCION LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	Calidad de las condiciones de trabajo	Las condiciones en las que realizo mi trabajo son las más adecuadas					
		Satisfacción de las condiciones de trabajo.	Considero que de haber sabido cómo iban las cosas en la institución hubiera entrado en ella.					
		Cantidad de personal para atender funciones	Considero que existen suficientes personas en mi grupo para atender la cantidad de trabajo diario para brindar excelente servicio al cliente.					
		Interés de los superiores hacia subordinados.	Mi jefe nos mantiene informados de lo que está ocurriendo en la empresa					
			Mis jefes me animan cuando tengo problemas para que pueda solucionarlos					
			Considera que los niveles superiores, se interesan en lo que usted piensa acerca de las condiciones de trabajo.					
	DESARROLLO PROFESIONAL	Programas de capacitación y desarrollo	Los programas de capacitación y desarrollo están dirigidos al personal que lo requiere para el logro de los objetivos.					
			Se siente realmente apoyado por sus superiores					
		Apoyo recibido de superiores.	Se considera satisfecho con la capacitación que la institución le ha brindado para el desempeño de mis funciones					
		Puesto de trabajo y grado académico.	Mi puesto de trabajo está acorde con mi grado académico					

	Competencias y conocimientos del puesto de trabajo.	Cuento con las competencias y conocimientos que el puesto requiere.					
	Oportunidades de crecimiento	Considera que si se queda en esta institución tendrá oportunidades de crecimiento					
<b>SUPERVISION Y CONTROL</b>	Supervisión recibida por superiores y Cumplimiento de objetivos.	La supervisión que recibo, me orienta y me facilita cumplir con mi trabajo-					
	Información del desempeño.	Cuando le brindan información acerca de su desempeño, le felicitan por lo que ha hecho bien.					
	Sugerencias del personal	Mi jefe considera seriamente las sugerencias del personal y dialoga con nosotros acerca de nuestras ideas.					
	Revisión del trabajo realizado.	Mi jefe revisa y está al tanto del trabajo realizado por nosotros.					
	Solución de problemas	Mis jefes saben resolver problemas					
		Mis superiores tienen suficientes conocimientos sobre la labor que desempeñan					
<b>ASPECTOS SALARIALES</b>	Satisfacción con salario y trabajo.	Considera que su salario es adecuado en comparación con el de puestos similares en otras instituciones.					
		Considera que su trabajo está bien remunerado					
	Equitatividad del salario.	Dadas sus funciones es justa la remuneración económica que recibe					
		Su salario cubre sus necesidades inmediatas					

		Considera que su salario es equitativo comparado con el de otros trabajos similares dentro de su institución					
	Permanencia en la institución.	Se quedaría en la institución, si le ofrecen otro trabajo a igualdad de sueldo y condiciones.					
<b>ASPECTOS LABORALES</b>	Expectativas de Mejora del puesto de trabajo.	Considera que algunas condiciones relacionadas con su puesto de trabajo mejorarán					
		Considero que su trabajo bastante agradable					
		Se considera satisfecho con el trabajo que realiza en sus institución					
	Horario de trabajo.	Las labores diarias de trabajo no le parecen interminables					
	Satisfacción en el trabajo.	Se siente orgulloso de la institución en la que trabaja					
		Usted realiza su trabajo a gusto					

## 8. Escala.

### 8.1. Escala general de la variable independiente: Satisfacción Laboral.

Intervalo	Nivel
0 – 24	Muy deficiente
25 – 48	Deficiente
49 – 72	Regular
73 – 96	Bueno
97 – 120	Muy bueno

8.2. Escala específica (por dimensión):

	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
<b>Ambiente físico</b>	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
<b>Desarrollo profesional</b>	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
<b>Supervisión y control</b>	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
<b>Aspectos salariales</b>	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

	<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
<b>Aspectos laborales</b>	0 – 5	Muy deficiente
	6 – 11	Deficiente
	12 – 18	Regular
	19 – 24	Bueno
	25 – 30	Muy bueno

### **9.3. Escala valorativa de las alternativas de respuesta de los ítems:**

Siempre	=	4
Casi Siempre	=	3
Algunas Veces	=	2
Muy pocas veces	=	1
Nunca	=	0

#### **Validación y confiabilidad:**

La validación del instrumento se realizó por juicio de un experto en investigación: Dr. Alva Palacios Gómez, Luis Enrique.

La confiabilidad del instrumento se hará por el método de Alfa de Cronbach, esperando obtener un valor que corresponda a un instrumento confiable.


## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **LUIS ENRIQUE ALVA PALACIOS GÓMEZ**, docente Escuela de posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Filial Piura, asesor de la Tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD PAMPA GRANDE – TUMBES – 2017”** de la autora **VEGA VALLADARES JESSICA DE LOURDES**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23 % 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 el trabajo de investigación/ 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.

Piura, 12 de Diciembre del 2022.

Apellidos y Nombres del Asesor: ALVA PALACIOS GÓMEZ, LUIS ENRIQUE	
DNI 27148724	Firma 
ORCID 0000-0001-3224-5363	