



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**El clima organizacional y la satisfacción laboral en los Centros de Salud Mental de la  
Red Trujillo 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Jorge Luis Moreno Ulloa (ORCID: 0000-0002-2051-4557)**

**ASESOR:**

**Mg. Henry Villacorta Valencia (ORCID: 0000-0002-2982-3444)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión de Políticas Públicas**

**Trujillo – Perú**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Dedicado a mis padres con mucho cariño por inculcarme el estudio y la búsqueda del conocimiento, por su esfuerzo incesante que tuvieron de apoyarme a lo largo de todos estos años.

A las personas que confiaron en mí, a mis familiares y amigos, a las personas que por circunstancias de la vida ahora no están conmigo pero que siempre las llevo en el corazón.

**El Autor**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios Todopoderoso por permitirme llegar hasta aquí, a la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de realizar esta maestría, a los docentes por los conocimientos y experiencia brindada, a mis compañeros de trabajo por formar parte de esta investigación, a mi asesor y estadístico por sus consejos y su guía, a todas las personas que de una u otra manera hicieron posible la culminación de este proyecto.

## **Página del Jurado**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jorge Luis Moreno Ulloa, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Trujillo; declaro que la tesis titulada “**El clima organizacional y la satisfacción laboral en los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo 2019**”, presentada en 54 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagio.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Trujillo, 28 de diciembre de 2019



-----  
Jorge Luis Moreno Ulloa  
DNI: 43107566

# ÍNDICE

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MÉTODO</b>	<b>17</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población, muestra y muestreo	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	21
2.5. Procedimiento	22
2.6. Métodos de análisis de datos	22
2.7. Aspectos éticos	23
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>24</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>40</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>42</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>43</b>
<b>VII. REFERENCIAS</b>	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>47</b>
Anexo 1: Cuestionario de Clima Organizacional	47
Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral	49

Anexo 3: Ficha técnica del instrumento Clima Organizacional	51
Anexo 4: Ficha técnica del instrumento Satisfacción Laboral	53
Anexo 5: Ficha de validación de contenido de instrumento	55
Anexo 6: Ficha de validación de contenido de instrumento	56
Anexo 7: Ficha de validación de contenido de instrumento	57
Anexo 8: Ficha de validación de contenido de instrumento	58
Anexo 9: Ficha de validación de contenido de instrumento	59
Anexo 10: Base de datos del Cuestionario Clima Organizacional	60
Anexo 11 Base de datos del Cuestionario Satisfacción Laboral	61
Anexo 12: Fiabilidad de los Instrumentos	62
Anexo 13: Matriz de consistencia interna	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Opinión de los trabajadores de las dimensiones de Clima Organizacional	24
Tabla 2: Medidas descriptivas de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones	27
Tabla 3: Opinión de los trabajadores de las dimensiones de Satisfacción Laboral	28
Tabla 4: Medidas descriptivas de las dimensiones de Satisfacción Laboral	31
Tabla 5: Opinión de los trabajadores sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	32
Tabla 6: Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	33
Tabla 7: Correlación Rho de Spearman entre la variable Clima Organizacional y las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral	34
Tabla 8: Correlación Rho de Spearman Pearson entre la variable presupuesto por resultado y las dimensiones de Satisfacción Laboral	35



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Opinión de los trabajadores sobre la variable Clima Organizacional	25
Figura 2: Opinión de los trabajadores sobre Satisfacción Laboral	29
Figura 3: Opinión de los trabajadores sobre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	32

## Resumen

El presente trabajo titulado “El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo 2019” tiene como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la red.

Para esto se realizó la revisión teórica de autores como Lickert, Locke, Litwin y Stringer entre otros, que se han dedicado a estudiar tanto el clima como la satisfacción laboral en las organizaciones.

El método empleado para la investigación fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal. La población estuvo formada por los 75 trabajadores que laboran en la institución, la muestra realizada por conglomerado fue de 15 trabajadores perteneciente al centro de salud mental del distrito de Moche. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios debidamente validados por juicio de expertos y su confiabilidad determinada a través del estadístico Alfa de Cronbach que arroja un coeficiente de 0.971 para ambos instrumentos lo que demuestra un nivel excelente de confiabilidad.

Se llegó a la conclusión que existe relación positiva alta entre clima organizacional y satisfacción laboral con una correlación Rho de Spearman de 0.889 y una significancia  $p < 0.05$ .

*Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, trabajadores.*

## **Abstract**

The present work entitled "The Organizational Climate and Job Satisfaction in the Mental Health Centers of the Trujillo Network 2019" aims to determine if there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in the network.

For this, the theoretical review of authors such as Lickert, Locke, Litwin and Stringer among others, who have devoted themselves to studying both the climate and job satisfaction in organizations, was carried out.

The method used for the research was hypothetical deductive, the type of research was basic, correlational level, quantitative approach, non-experimental cross-sectional design. The population consisted of the 75 workers who work in the institution, the sample made by conglomerate was of 15 workers belonging to the mental health center of the district of Moche. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were questionnaires duly validated by expert judgment and their reliability determined through the Cronbach's Alpha statistic that yields a coefficient of 0.971 for both instruments, which shows an excellent level. reliability.

It was concluded that there is a high positive relationship between organizational climate and job satisfaction with a Spearman Rho correlation of 0.889 and a significance  $p < 0.05$ .

*Keywords: Organizational climate, job satisfaction, workers.*

## **I. Introducción**

En todo este tiempo que he venido trabajando para diferentes organizaciones, instituciones públicas y privadas, lo que uno observa es que para realizar y alcanzar los objetivos institucionales, se tiene que tomar en cuenta y darle un verdadero valor a la más importante fuerza que mueve toda organización, el que debería ser el actor principal en el cumplimiento de los fines institucionales, hablo indudablemente del recurso humano, pero este recurso humano formando un ente por sí solo, es decir un organismo que forma parte importante en la organización, cumpliendo una serie de funciones y realizando un número de procesos que ayudaran a la organización a alcanzar sus metas, sus objetivos y sobre todo a llevar acabo todo lo planificado, un recurso humano que se tiene que visibilizar como un subconjunto base que está incluido y que es el pilar de un conjunto mucho más grande que es la organización, un recurso humano que posee directrices organizacionales de funcionamiento con sus propios métodos y técnicas que la hacen trabajar como un todo pero a la vez con sus propias metas, motivaciones, aspiraciones y sueños de cada individuo que la conforma, es así como empieza y da inicio la curiosidad por estudiar a lo que se puede denominar como el motor de toda organización, los seres humanos que laboran en ella, sin embargo estudiar la organización y sobre todo el recurso humano que forma parte de esa organización es una tarea muy compleja y muy amplia, por eso me vi en la necesidad de avocarme en un punto más estricto, en una característica de la organización que en este caso para mi es el reflejo de la organización en sí, la atmósfera, que uno como trabajador puede percibir en el día a día y en el transcurso de las horas de trabajo, me estoy refiriendo al clima organizacional, este clima que no se ve pero que se percibe y es igual de importante, estudiar y analizar como el recurso humano en si, por que no solo es un reflejo de la organización sino que es el ambiente en la cual los seres humanos van a realizar sus tareas, por lo que es necesario medirlo, investigarlo y tener una idea clara al momento de calificarlo. Por otra parte, mi otra variable a estudiar, también está relacionada con el recurso y el potencial humano de una organización laboral, que tiene que ver con el sentirse bien individualmente formando parte de algo más grande, estoy hablando de la satisfacción laboral entendida como un fin de

la organización y como un derecho del trabajador a sentirse cómodo en su lugar de trabajo, suponiendo que, un trabajador satisfecho hará mejor su trabajo, sin embargo esto puede ser motivo para otra investigación.

Por lo que a esta investigación concierne, será el estudio de estas dos variables, con el objetivo de ver si existe relación entre ellas.

Es importante prestar atención a la interacción que puede existir entre entidad organizativa (institución pública o privada) y el trabajador, pues en ellas ocurre una suerte de simbiosis, pues los trabajadores necesitan a las entidades como medios para alcanzar sus fines personales y a la vez las entidades necesitan a los trabajadores para cumplir sus objetivos y metas organizacionales (Newstrom, 2003)

A nivel internacional las organizaciones están poniendo bastante énfasis en el estudio del clima organizacional, pues se están dando cuenta que cumple un papel importantísimo en la organización, se han dado cuenta que mundialmente el descuido del clima organizacional provoca una gran pérdida del recurso humano. Según el trabajo, Preparing for take – off, el número de rotación de recursos humanos aumento en un 23 % desde el 2013 hasta el 2018, tratando de dar una solución y explicarse el por qué es que sucede esto y cuáles son los motivos por los cuales se da esta situación es que se ha desarrollado el interés por abordar este tema tanto en empresas de contexto internacional como nacional, además de muchos estudios en los últimos años a nivel local que han puesto sus ojos en cómo gestionar de una mejor manera al personal que las empresas y las instituciones poseen, pues se han dado cuenta que al mantener un buen clima organizacional entonces el resultado de desarrollar esta actividad tendrá como consecuencia un mejor rendimiento y por lo mismo la organización cumplirá con sus objetivos y metas propuestas con un resultado óptimo. Asimismo, la satisfacción laboral entendida como un momento en el cual se involucran emociones que pueden provocar, el rechazo o la aceptación del trabajo que se realiza y a la convivencia que se mantiene con él Su estructura y sus procedimientos, generan una respuesta de parte del trabajador que hace que ame lo que hace sintiéndose cómodo con las actividades realizadas y no generar apatía hacia su propio trabajo, que al final trae como consecuencia rechazar el trabajo o

lo que es peor realizarlo de manera deficiente, por lo que se hace importantísimo, estudiarlas y analizarlas.

A nivel nacional ha sido tanta la importancia que tiene la medición del clima organizacional, la cual se ha visto desplazada por muchos años, sin que se le dé la importancia necesaria, tal es así que en el sector salud, recién en el año 2008, después de muchos años que se han venido estudiando estos temas y conceptualizando definiciones que ayuden a comprender mejor el estudio y la mejora de un buen clima en las organizaciones, el Ministerio de Salud mediante la Resolución Ministerial RM N°623-2008 visibiliza y pone en conocimiento la aprobación de un documento técnico que tuvo como título “Metodología para el estudio del Clima Organizacional”, donde abarcan cuales son las dimensiones a estudiar y cuál es el proceso de implementar esta metodología, brindando un cuestionario de 55 preguntas que miden once dimensiones del clima organizacional, donde está incluido la satisfacción o confort como una dimensión más del clima organizacional, esto nos puede servir de alcance sin embargo lo que se busca con este trabajo es estudiar la variable satisfacción, de forma independiente con sus propias dimensiones, teniendo en cuenta la medición de dicha variable con sus propios indicadores, para el objetivo de esta investigación utilizaremos como instrumento de medición para el clima de la organización un cuestionario adaptado del test de Litwing y Stringer que miden nueve dimensiones y donde no se encuentra la satisfacción como una dimensión, lo que nos permite estudiarla como una variable independiente y cumplir con el objetivo de saber cuál es la relación y el grado que puede existir con el clima de la organización.

Sin embargo, no todo es positivo en el plano nacional, el diario El Comercio el 20 de agosto del 2018, publicaría una encuesta donde nos dice que un 86% de peruanos renunciaría a su trabajo por el mal clima laboral, una cifra alarmante, además el 81% de los encuestado manifestó que el ambiente en el cual desarrollan y ejercen sus labores es fundamental y de trascendental valor para el desenvolvimiento y el cumplimiento de sus funciones. Esperemos que con las investigaciones y los trabajos que se vienen realizando sobre estos temas que son muy importantes para una organización en sus diferentes ámbitos, nacional e

internacional, pública y privada, se pueda cambiar ese porcentaje e incentivar a seguir aumentando por el bien de las organizaciones el estudio local de dichos conceptos y así darle la seriedad que se merece al clima que se forma en el lugar de trabajo, pues un mal clima dificulta el cumplimiento de metas y objetivos que pueda tener una organización. Por el grado de dificultad que pone la misma realización de los procesos, un clima inadecuado y una insatisfacción de los trabajadores.

Al definir la satisfacción laboral como una dimensión que forma parte del clima organizacional se limita mucho el estudio de esta variable, pues se deja de observar y analizar muchas características propias de la satisfacción laboral, por lo que en este trabajo no se quiere caer en el mismo error, por ello considero importante estudiar a la satisfacción laboral de manera independiente con sus propias características y dimensiones que puede brindar mucha más información al comportamiento de esta variable en la organización.

En el plano regional la cosa no cambia mucho, sin embargo hay una observación que tengo que hacer y esto incluso se expande tanto a nivel nacional, he observado que los que más se preocupan por mantener un buen clima dentro de la organización y sobre todo de brindar la mayor satisfacción del empleado en el trabajo son las organizaciones privadas antes que las públicas, con lo cual no digo que este mal pero tal vez ellos se han dado cuenta que un trabajador a gusto con su organización y satisfecho con la labor que realiza producirá más y mejor, cosa que el estado debe darse cuenta también, porque como dije al principio, son las personas las que mueven todo ese engranaje llamado estado, y tal vez poniendo mucho más cuidado en ellas, en la labor que realizan y como la realizan, se pueda cambiar muchas de las cosas que andan mal en las instituciones públicas de nuestro país. Otra cosa muy importante a tomar en cuenta y que me motiva a estudiar estas variables es poder observar por mi propia experiencia en el trabajo que no siempre la satisfacción laboral va a depender de un buen clima organizacional, pues en una oportunidad trabajé para una empresa privada y a pesar que el ambiente y el clima organizacional eran de lo mejor, con un área de recursos humanos que se preocupaban por mantener un buen clima, por la que esta empresa tiene un prestigio importante, además de premios por la buena

gestión que realizan de su capital humano, pues tenía la denominación por organismos evaluadores como una de las empresas con mejor clima para trabajar, y eso era cierto manejaban muy bien cada detalle que favoreciera el buen clima en el trabajo sin embargo yo personalmente no me sentía satisfecho, ya sea por el sueldo, por los horarios o porque no satisfacía mis expectativas, me sentía indiferente al trabajo que realizaba, a pesar de que el clima era excelente y muchos de mis compañeros de aquel entonces opinaban o sentían lo mismo.

Es por este motivo que a nivel institucional me he propuesto a estudiar el clima organizacional en mi lugar de trabajo y también tener la posibilidad de medir la satisfacción laboral de los trabajadores de mi institución por lo que la he escogido como muestra mediante un muestreo por conglomerado y así inferir los resultados a toda la población formada por los trabajadores de Salud Mental que pertenecen a la Red Trujillo, el centro de salud en la que trabajo cuenta con aproximadamente un año de labores, tiene 15 trabajadores y me interesa mucho medir estas variables, pues uno desde un plano tiene una percepción de cómo son las cosas, sin embargo es bueno saber cómo lo percibe el resto y como se siente, en este corto tiempo que tiene de funcionamiento no se ha tenido el tiempo para hacer un estudio por lo que aprovecho esta investigación para realizarla, y porque sé que los resultados que obtenga me ayudaran a tomar decisiones para mejorar el funcionamiento de la institución y el sentir de los trabajadores.

A continuación, mencionare algunos estudios previos que se han dado en relación a mis variables de estudio, para esto he reclutado trabajos que se han desarrollado fuera del país, trabajos que sean han llevado en el territorio nacional y trabajos que se han dado en el ámbito local.

Entre los trabajos que se han realizado en el plano internacional tenemos:

Belizan (2015) en la tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en docentes pertenecientes al sector público y privado”, donde se propuso a encontrar las diferencias en la valorización del clima organizacional que tienen los trabajadores de la plana docente de instituciones educativas y su percepción que ellos tienen de su satisfacción laboral tanto en profesores que ejercen la educación pública como los que lo ejercen la educación en el ámbito privado. La investigación fue de tipo transeccional y se realizó mediante un diseño



descriptivo – comparativo no experimental entre los profesores que trabajan en la educación pública y los que trabajan en la educación privada. La población estuvo formada por educadores que trabajan en instituciones públicas y por los que trabajan en instituciones privadas, todos ellos pertenecientes a la Zona Oeste del Gran Buenos Aires. Se tomo una muestra no probabilística de 100 trabajadores que ejercen la educación y se hallaron las siguientes conclusiones: la medida que los profesores tienen de su satisfacción laboral está relacionada con la evaluación que ellos realizan del clima de la organización que poseen sus entidades educativas que pueden pertenecer al sector público o privado. Se refuta la hipótesis que dice, los docentes que pertenecen al sector público perciben de una manera distinta el clima organizacional que los pertenecientes al sector privado, pues no se hallaron discrepancias significativas en como evalúan las dimensiones de la variable clima organizacional un profesor que trabaja en el sector público y otro que lo hace en el sector privado. Sin embargo, sí se encontraron diferencias entre ámbito de trabajo y las dimensiones, condiciones asociadas al trabajo y salario, pertenecientes a la variable satisfacción laboral, así queda parcialmente confirmada la hipótesis de que la satisfacción que tienen los docentes que enseñan en el sector público es diferente a la de los docentes que enseñan en el sector privado.

Guevara (2018), en su tesis “Clima Organizacional Nivel de Satisfacción en la Unidad Educativa Particular La Dolorosa”, cuyo fin fue llevar a cabo un análisis del clima organizacional, conociendo las valoraciones que tienen los trabajadores administrativos, docentes y personal de apoyo de las diferentes áreas de la institución y como pueden intervenir en sus conductas y sus hábitos, así mismo descubrir los elementos que facilitan o dificultan los niveles de satisfacción para proponer una mejora. El trabajo realizado fue de tipo exploratorio. Tuvo una población y muestra de 16 administrativos, 45 docentes y 12 personas de apoyo. Al finalizar se concluyó que la reacción de las personas que trabajan en la institución está determinada por la percepción que tienen de ella.

Wilches (2018) en su tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia”, se trazó como meta identificar de que forma el clima de la organización incide en la satisfacción de los

trabajadores. Su investigación tuvo un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo, de alcance descriptivo y correlacional. La población y muestra fue de 40 empleados con que cuenta la empresa. La investigación obtuvo como resultado que el clima que se puede apreciar en una organización posee una relación directa con la participación y también con el liderazgo, mientras que la satisfacción laboral está relacionada con la motivación, la convivencia, los incentivos y las relaciones interpersonales.

También vamos a mencionar algunos trabajos que se han realizado en el plano nacional con las variables de estudio, entre estos tenemos:

Vallejos (2017) con su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín 2017”, esta investigación se trazó el objetivo de establecer como se puede relacionar el clima de la organización y la satisfacción laboral que tienen los trabajadores, para ello efectuó una investigación hipotética deductiva, básica con enfoque cuantitativo, tuvo una población y muestra de 119 trabajadores, obtuvo como conclusión que dichas variables de estudio se relacionan significativamente con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.701.

Guerrero, Chamocho (2018) en su tesis titulada “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los coordinadores académicos y directores de carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana 2017”, cuya finalidad fue averiguar la relación que puede existir entre el clima que existe en una organización y la satisfacción en el trabajo que tienen los participantes de la investigación, realizando un estudio de tipo correlacional, desarrollándolo mediante un diseño no experimental y transeccional, con una población de 61 trabajadores y una muestra de 53, concluyeron que el clima en una organización es determinante y sumamente importante para la satisfacción que uno puede sentir en su realización de labores, arrojando el análisis de Spearman una alta correlación entre ambas variables.

Cabrera (2018) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una Institución Pública Peruana”, se propuso determinar las medidas que posee el clima de su organización y la satisfacción laboral de los empleados que trabajan en ella, para ello realizó una investigación de tipo

cuantitativa de alcance y diseño descriptivo – correlacional, en una población de 13 000 personas y una muestra probabilística de 374. Tuvo como conclusión que tanto el clima organizacional que está presente en la institución y la satisfacción laboral que tienen los empleados poseen una calificación positiva.

A nivel regional también existen trabajos que a continuación detallo:

Ricse (2018) en sus tesis “Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa Santa Rosa de Trujillo. Año 2017”, se trazó como fin analizar el modo en que se relaciona el clima de la institución y la satisfacción que tienen los docentes en su trabajo, realizando una investigación de diseño correlacional, con una población y muestra de 85 docentes, finalmente concluyó que el clima institucional posee niveles de usual y pernicioso, la satisfacción laboral un nivel de demasiado descontento, además entre una y otra variable se estableció que se da una relación directa y muy alta con un  $r = 0,992$ .

Vargas (2018) en su tesis “Clima organizacional, Motivación y Satisfacción laboral en colaboradores de empresas privadas de la ciudad de Trujillo”, se propuso a descubrir el nivel de influjo que tiene el clima de una organización y la motivación en la satisfacción de sus trabajadores, realizando una investigación empírica de estrategia asociativa y diseño predictivo transversal, tuvo una población de 700 colaboradores de 18 a 28 años, hombres y mujeres, con una muestra de 400 colaboradores, donde dio por conclusión que el clima laboral y la motivación no son determinantes para influir en la satisfacción que puedan tener sus trabajadores en el cumplimiento de sus funciones..

Rodríguez (2019) con su tesis “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital regional docente de Trujillo”, se propuso a descubrir cómo influye el clima laboral en la medida de satisfacción laboral. Para ello realizó una investigación de enfoque cuantitativo, transversal y correlacional, en una población y muestra de 16 enfermeras. Donde tuvo como resultado que el clima de la organización ejerce influencia al momento de determinar la satisfacción laboral de las trabajadoras.

El estudio del clima en una organización no es reciente ni mucho menos pertenece a este siglo q ha pasado, pues los primeros análisis de dicho concepto se remonta a dos siglos antes que el nuestro ubicándose las primeras ideas y

escritos en el siglo XIX, todo esto como producto de las nuevas formas de organización del trabajo y el descubrimiento de nuevos métodos de producción, es así que se puede observar cómo los primeros autores de la administración clásica como Fayol y Taylor, ya habían mencionado y esbozado en sus trabajos algunos acercamientos a lo que actualmente se puede distinguir como clima organizacional, pues estos autores de la escuela clásica ya hablaban de la organización como un todo y de los estímulos salariales para aumentar la motivación de los empleados como un modelo de aumento de producción. Sin embargo, a lo largo del tiempo esta concepción primaria de lo que es el clima organizacional con el pasar del tiempo ha ido evolucionando y transformándose en su concepción, con el pasar de nuevos autores y nuevas escuelas de la administración, el estudio del clima en una organización ha pasado de la escuela clásica a la escuela conductista teniendo un recorrido por la escuela de relaciones humanas además de la escuela estructural diferenciándose de conceptos como clima laboral o cultura organizacional y dando una perspectiva diferente a lo complejo que puede ser el estudio de una organización y la administración de su recurso humano.

A continuación estudiaremos a más detalle el desarrollo del clima organizacional, esta concepto tiene diferentes teorías que la explican, entre ellas tenemos la teoría de Lewin, Lippit y White (1939), dichos autores manifiestan en su teoría que el comportamiento del líder influye en el comportamiento de los subordinados, entonces el líder ejercerá un dominio en la manifestación del clima laboral, además sugieren tres estilos de liderazgo que forman tres climas diferentes, un clima democrático que se basa en tener como finalidad un comportamiento ordenado, en donde el trato sea bueno y correcto, un clima autocrático, aquel que se caracteriza por los enfrentamientos con actitudes violentas, que generan un ambiente de discrepancias continuas y por último, el clima dejar hacer, donde el líder no tiene mucha injerencia en el trabajo de los subordinados. Otra segunda teoría, que explica el clima dentro de una organización es la de Likert (1967), para este autor el clima organizacional es producto de como uno puede percibir al líder y de las condiciones organizacionales en que se realiza el trabajo, además esta teoría manifiesta que hay tres variables que modifican la percepción y crean

dos tipos de clima organizacional con dos subtipos cada una. Estas variables de acuerdo al momento en que se manifiestan pueden ser variables causales, intermedias y finales, las causales o explicativas son las que dan origen y sentido a la organización, si estas variables se alteran, el resto de variables también sufre modificaciones. Entre estas variables están las que corresponden a la estructura de la organización, las normas, reglas y directrices, las variables intermedias, son las que se manifiestan en el proceso organizativo en sí, reflejando la salud de la organización, entre ellas tenemos la comunicación, las actitudes, las relaciones interpersonales y por último las variables finales, que son el resultado de las dos primeras, estas variables van a depender de las variables causales y de las variables intermedias, centrándose en los logros obtenidos por la organización, como la productividad, las ganancias y las pérdidas. Estas variables como se dijo anteriormente generan dos tipos de clima, el autocrático y el participativo, con dos subtipos cada una, lo que genera cuatro sistemas de climas en total, el tipo de clima autocrático se caracteriza por ser un clima cerrado de estructura rígida donde el poder y decisiones se centra en una sola persona, desfavoreciendo la percepción del clima y creando insatisfacción en los empleados. En este tipo de clima tenemos el Sistema I, clima autoritario explotador, en el cual no existe confianza en los empleados, la percepción es de temor, la comunicación es vertical y en forma de instrucciones, la toma de decisiones lo ejerce únicamente la dirección interactuando con los subordinados en base al miedo, el Sistema II, el clima autoritario paternalista, en este clima existe confianza en los subordinados, si bien la toma de decisiones lo realiza la jefatura, algunas veces lo hacen los niveles inferiores, si bien la percepción del clima es de estabilidad, el nivel de dirección saca provecho de las urgencias sociales de los subordinados ejerciendo mecanismos de control y estableciendo recompensas y castigos para motivarlos. El tipo de clima participativo por su parte es todo lo contrario al autocrático, en él se percibe dinamismo y flexibilidad, los empleados se sienten satisfechos pues se intenta satisfacer sus necesidades sociales y se les hace partícipes para que sean ellos los que tomen las decisiones que puedan mejorar estos aspectos en la organización. En este tipo de clima está el Sistema III, el clima participativo consultivo, se identifica porque concurre buena interacción

entre la jefatura y los empleados, confiando en ellos, delegándoles funciones y dejándolos tomar decisiones en tareas específicas, el clima es dinámico, en base al cumplimiento de objetivos y metas, se utilizan los premios y castigos ocasionales para motivarlos, satisfaciendo sus necesidades de prestigio y estima. Por último, pertenece a este tipo de clima el Sistema IV, el clima de participación grupal, este se distingue porque hay confianza total en los subordinados, basando su interacción en relaciones de amistad, las decisiones se llegan a realizar en todos los estados jerárquicos de la organización, existe una comunicación horizontal y la forma de motivación es la participación en el cumplimiento de metas, las responsabilidades son compartidas y la forma de trabajar es en equipo. Brunet (1987) afirma que el mayor rendimiento individual y grupal se logra en los climas participativos pues la motivación y expectativas de los trabajadores se orientan y confluyen con los de la organización.

Otra teoría que explica el clima organizacional es la de Litwin y Stringer (1968) estos autores indican que el clima se define desde la percepción individual y subjetiva de los trabajadores que tienen del líder y de la forma de trabajar de la organización, esta teoría define tres tipos de clima, de poder, de afiliación y de logro, el clima de poder se caracteriza por la necesidad de acumulación de poder autoritario originando actitudes negativas hacia los subordinados, el clima de afiliación genera un ambiente democrático y de amistad, el clima de logro se centra en el realización de objetivos y en la mejora de la productividad. Una cuarta teoría es la de Hellriegel y Slocum (1974) donde describen al clima desde un punto de vista de la motivación, la satisfacción y la insatisfacción, para ellos existen cuatro tipos de climas, un clima ideal, un clima de injusticia, un clima de apatía y un clima explosivo donde no hay ningún tipo de control.

Por último, la teoría de las relaciones humanas donde se ve al trabajador como un ente social con sueños y aspiraciones que se tienen que tomar en cuenta para la formación del clima y la consecución de objetivos (Cortes, 2009)

A continuación, mencionaré algunos enfoques desde donde se puede observar mejor estas teorías que explican el clima organizacional.

Moran y Volkwein (1992) nos hablan de cuatro enfoques desde donde podemos estudiar al clima organizacional, en primer lugar, tenemos el enfoque estructural

que manifiesta que el clima en una organización es el resultado objetivo de estar bajo la estructura que posee la organización y estar expuesto a sus características organizacionales. El enfoque perceptual nos dice que el clima organizacional es una expresión de la manera como lo percibimos, por lo tanto, es subjetiva, el resultado psicológico individual, de las particularidades y circunstancias organizacionales. El enfoque interactivo nos dice que el clima de una organización es la consecuencia de cómo interactúan los sujetos y como se interrelacionan dentro de ella, al hacer frente a las situaciones que se puedan presentar. Por último, el enfoque cultural dice que el clima de una organización se forma de la participación de los individuos compartiendo una estructura común.

Las teorías que explican la satisfacción laboral desde un enfoque de estado mental, como resultado de la interacción del ser humano con el trabajo que realiza, son la teoría del valor y la teoría del proceso oponente (Landy y Comte, 2005)

La teoría del valor explica la satisfacción laboral como la consecuencia de evaluar las particularidades propias del trabajo que se realiza y la importancia que se le puede dar subjetivamente a ellas, obteniendo una calificación valorativa de ellas en base a la condición de que tan importante pueden ser ciertos aspectos para el trabajador, si para él, la remuneración o salario es importante, mientras mejor remunerado esté más satisfecho se sentirá, si el trabajador no le da mucha importancia a las oportunidades que se le da de sobresalir en su organización entonces no se sentirá insatisfecho si la organización no brinda esas oportunidades. (Locke, 1976)

La teoría del proceso oponente indica que para una reacción emocional existe otra reacción emocional opuesta que acompaña a la primera, por eso cuando una experimenta una emoción agradable con alguna característica de la organización, aparecerá otra totalmente opuesta cuando la primera termine. Así si uno tiene una buena relación con su jefe inmediato y con la interacción que tiene con él, se sentirá emocionalmente bien, produciendo satisfacción en ese aspecto, sin embargo, cuando esta interacción termine, se evidenciara la emoción negativa ya que no habrá emoción positiva que se le oponga (Landy, 1978)

Para conceptualizar el clima organizacional, abordaremos los conceptos y definiciones de algunos autores a lo largo del tiempo los cuales utilizaremos para nuestra investigación.

Forehand y Gilmer (1964), nos dicen que el clima de una organización está definido por un número de peculiaridades que la adoptan de personalidad propia y la diferencia de otro tipo de estructura organizacional, y a la vez genera influencia en el comportamiento interno de la organización.

Schneider (1975) menciona que el clima se forma de acuerdo a las discernimientos e interacciones que tienen los sujetos con los procesos de la organización, que le brindan conocimiento acerca de éste y del cómo comportarse en él.

Erkwall (1983) nos dice que el clima de una organización es una manifestación de cualidades y actuaciones que tienen por finalidad explicar el ambiente en que se desarrollan.

Chiavenato (2009) nos dice que el clima de una organización es la suma de las apreciaciones y particularidades que observan los integrantes de la organización y que influyen en su proceder.

Otra definición nos dice que el clima de una organización posee estas características: es externo al sujeto, es disímil a las apreciaciones del sujeto, es medible y difiere de la cultura organizacional (Silva, 1996)

Otra definición nos dice que el clima que se genera en una organización modifica el actuar de los trabajadores, influye en el compromiso y en la identidad de los trabajadores, además el clima es modificable. (Rodríguez, 2005)

Litwin y Stringer definen nueve dimensiones para el estudio del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad. Estructura relacionada con las normas, reglas, procedimientos, niveles jerárquicos, organigrama, definición de políticas que pueda tener la organización. Responsabilidad, relacionada a la autonomía en la realización de su trabajo y al tipo de supervisión que existe hacia las tareas encomendadas. Recompensa, relacionado con los estímulos, premios y valoración que se tiene del trabajo bien hecho. Desafío, relacionado a los riesgos que se asumen para lograr los objetivos. Relaciones, referido a un buen ambiente



de trabajo con buenas relaciones entre subordinados y con los jefes. Cooperación, referido a un espíritu de ayuda y de colaboración por parte de los jefes y el apoyo mutuo entre compañeros. Estándares, relacionado al cumplimiento de parámetros de rendimiento y producción. Conflicto, relacionado a las discrepancias, diferencia de opiniones y solución de problemas. Identidad, referido al sentido de pertenencia con la organización y el interiorizar sus objetivos y metas como propias. (Goncalvez, 1997)

A continuación, la definición y algunos conceptos de autores sobre la satisfacción laboral.

Porter (1962) dice que la satisfacción laboral es la diferencia de lo que el sujeto cree que debe recibir de la organización y de lo que en realidad recibe.

Locke (1976) manifiesta que la satisfacción laboral es un estado emocional que es el resultado de la percepción que tiene el trabajador sobre su experiencia laboral. No es una actitud específica, sino una actitud general resultado de evaluar diferentes actitudes específicas que el trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados con él.

Peiró (1996) manifiesta que la satisfacción laboral es la conducta del trabajador expresada en el comportamiento que éste tiene con su ambiente laboral.

Robbins (2014) dice que la satisfacción laboral es la actitud que tiene la persona hacia su trabajo, que surge a partir de la calificación de las características propias de la organización.

Las características de la satisfacción laboral según Prader (2014), nos dice que la satisfacción laboral es mejorable, es valorativa, es contributiva, es individual e interpersonal.

Meliá y Peiró (1998) en su cuestionario de satisfacción laboral describen siete dimensiones para la satisfacción laboral y tenemos, satisfacción con la supervisión, con el ambiente físico, con las prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo, con la participación, con la producción, con las relaciones interpersonales. Descripción que no resiste mayor análisis, pues esta sobreentendido en las denominaciones, a que se refiere cada una de las dimensiones.

Ahora que ya hemos estudiado y se conoce más de las variables de estudio nos propondremos a resolver la pregunta del problema que origina esta investigación ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centro de Salud Mental de la Red Trujillo? Esto porque quiero conocer el resultado de medir estas variables sobre todo en la institución a la que pertenezco, saber si existe una relación entre ellas y como se pueden afectar entre sí, tener un diagnóstico claro para tener una idea basada en la razón que me permita tener una planificación de cómo afrontar algunos inconvenientes que pueda tener la institución en cuanto al análisis y estudio de estas variables. La investigación y la solución del problema se justifica porque brindará base teórica para un posterior estudio en la misma institución o en otras instituciones, además permite utilizar una metodología para el estudio y análisis de la variables, lo cual será muy útil para dar una rigurosidad a los resultados en el momento de contrastar o refutar la hipótesis, ayudará a resolver los problemas que pueda tener la institución en estos campos que muchas veces desconocemos que se presentan sin embargo están ahí e influyen en el comportamiento y en el actuar de las organizaciones, beneficiando con esto a los ciudadanos, vecinos y el público en general que se atiende o busca ser atendido en nuestra institución, al ser ésta una institución pública de salud, el impacto puede ser muy grande socialmente si empezamos a darle solución a la pregunta del problema, y hacemos lo necesario para mejorar estos aspectos de la organización y del recurso humano que trabaja en ella la atmosfera que creara en la sociedad se verá reflejada en el mejor actuar de la institución con su comunidad, al ser las organizaciones e instituciones parte de la sociedad los convierte en actores del cambio social directa o indirectamente por lo que estudiar estas variables ayudará a mejorar las organizaciones y eso generará un impacto positivo en la sociedad, además esta investigación puede ser un ejemplo y tener implicancias prácticas sirviendo de modelo para realizar este mismo tipo de trabajo en otras instituciones sobre todo públicas, ya que a pesar que existe numerosa bibliografía al respecto, se observa que no se toma con seriedad este tema ni con la diligencia debida el estudio de estas variables sobre todo a nivel nacional y local y sobre todo en las instituciones públicas, falta mucho por mejorar por lo que es muy conveniente incentivar y facilitar las

condiciones para que se realicen este tipo de trabajo en las organizaciones del estado.

Se espera tomar las medidas para no dejar relegado el estudio de estas variables y transformar la desidia y el desinterés con que son tratadas en la mayoría de organizaciones públicas. Es hora de cambiar y tomar acción, de darnos cuenta que solo nuestras acciones pueden originar un cambio, y que mejor que realizando investigación, en este caso para poder tener una mejor gestión de nuestro recurso humano, y que sea realmente valorado y no como muchas veces sucede que es explotado e incluso no reconocido. Se espera contribuir con el cambio de esa mentalidad y buscar siempre el beneficio de todos los peruanos.

Teniendo en cuenta todo lo expuesto con anterioridad, a continuación, se describirán los objetivos que me he trazado al realizar y desarrollar este trabajo de investigación.

En primer lugar, mencionaré que el objetivo general que tiene la presente investigación es:

- Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo.

Para cumplir con este objetivo general nos trazaremos los siguientes objetivos específicos:

- Determinar si existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo.
- Determinar si existe relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo.

## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

La actual investigación es de tipo básico cuantitativo, de diseño no experimental, transversal y descriptivo

### 2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES.	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable CLIMA ORGANIZACIONAL	El clima organizacional está definido por un grupo de características que la adoptan de personalidad propia y la diferencia de otro tipo de estructura organizacional, genera influencia en el comportamiento intrínseco de la organización. (Forehand,1964)	El clima organizacional tiene características que se pueden medir en base a sus dimensiones como estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto, identidad.  La muestra participante es de 15 personas (2 médicos, 2 terapeutas, 1 psicólogo, 5 enfermeras, 1 trabajadora social, 2 farmacéuticas, 1 servidor de limpieza y 1 servidor administrativo). Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 36 ítems. Para el estudio de los resultados usamos la estadística descriptiva e inferencial cuyos datos se evaluarán en el sistema SPSS V25; para ser contrapuestos con los estudios	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cumplimiento de normas, reglamentos y convenios</li> <li>▪ Procedimientos escritos</li> <li>▪ Funcionamiento</li> <li>▪ Jerarquía</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Toma de decisiones</li> <li>▪ Ser tu propio jefe</li> <li>▪ Autonomía</li> <li>▪ Responsabilidad individual</li> </ul>	
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compensación adecuada</li> <li>▪ Valoración</li> </ul>	

		previos enmarcándolo en las teorías, doctrinas.	Desafío	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asume riesgos</li> <li>▪ Seguridad y cautela</li> </ul>	
			Relaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relación horizontal</li> <li>▪ Relación vertical</li> </ul>	
			Cooperación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cooperación horizontal</li> <li>▪ Cooperación vertical</li> </ul>	
			Estándares	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exigencia de rendimiento</li> <li>▪ Énfasis en realizar un buen trabajo</li> </ul>	
			Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Solución rápida</li> <li>▪ Solución consultada</li> <li>▪ Utilidad</li> <li>▪ Expresión abierta</li> </ul>	

			Identidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivos personales</li> <li>▪ Vocación</li> <li>▪ Pertenencia</li> <li>▪ Lealtad</li> </ul>	
--	--	--	-----------	--	--

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES.	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable SATISFACCION LABORAL	La satisfacción laboral es un estado emocional que resulta de la percepción que tiene el trabajador sobre su experiencia laboral. No es una actitud específica, sino una actitud general resultado de evaluar diferentes actitudes específicas que el trabajador tiene hacia su trabajo y los factores relacionados con él. (Locke ,1976)	La satisfacción laboral abarca dimensiones como supervisión, ambiente físico, prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo, participación, producción, relaciones interpersonales	Supervisión	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modo</li> <li>▪ Frecuencia</li> <li>▪ Forma</li> <li>▪ Trato</li> </ul>	Ordinal de tipo Likert: Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
		La muestra participante es de 15 personas (2 médicos, 2 terapeutas, 1 psicólogo, 5 enfermeras, 1 trabajadora social, 2 farmacéuticas, 1 servidor de limpieza y 1 servidor administrativo). Se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario de 28 ítems. Para el estudio de los resultados usamos la estadística descriptiva e inferencial cuyos datos se evaluarán en el sistema SPSS V25; para ser contrapuestos con los estudios	Ambiente físico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza, higiene y salubridad</li> <li>▪ Entorno físico y espacio</li> <li>▪ Iluminación</li> <li>▪ Ventilación y temperatura</li> </ul>	
			Prestaciones recibidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Salario</li> <li>▪ Oportunidades de formación</li> <li>▪ Ropa de trabajo y equipo personal.</li> <li>▪ Permisos</li> </ul>	

		previos enmarcándolo en las teorías, doctrinas.	Satisfacción intrínseca del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trabajo por sí mismo</li> <li>▪ Cosas en que usted destaca</li> <li>▪ Cosas que le gustan</li> <li>▪ Satisfacción general con la institución</li> </ul>	
			Participación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aspectos relativos a su trabajo</li> <li>▪ Aspectos del trabajo de otros</li> <li>▪ Decisiones de su unidad, departamento o sección</li> <li>▪ Elaboración de los objetivos y políticas de la empresa</li> </ul>	
			Producción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Producción que debe alcanzar</li> <li>▪ Ritmo de trabajo</li> <li>▪ Calidad de la producción</li> <li>▪ Medios y recursos</li> </ul>	
			Relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Colegas y compañeros de trabajo</li> <li>▪ Superiores</li> <li>▪ Usuarios y externos</li> </ul>	

### **2.3 Población, muestra y muestreo**

La población está configurada por un total de 75 trabajadores con que cuentan los Centros de Salud Mental Comunitarios de la Red Trujillo en sus cinco establecimientos que se encuentran ubicados en los distritos de Trujillo, Florencia de Mora, El Porvenir y Moche. Los trabajadores en estos Centros de Salud tienen el mismo número de trabajadores con las mismas profesiones, perfiles, características, funciones y roles en cada uno.

La muestra escogida es de 15 trabajadores utilizando para ello la técnica de muestreo aleatorio por conglomerados, escogiendo a los conglomerados perteneciente a los empleados de los Centros de Salud Mental del Distrito de Moche, Trujillo y el Porvenir, cada conglomerado está compuesto por un médico, una enfermera, un psicólogo, un técnico administrativo y un personal de limpieza, estos conglomerados tiene las mismas características y están presentes en todos los centros de la Red Trujillo, por lo que se hace conveniente aplicar esta técnica de muestreo para lograr inferir los resultados a toda la población.

### **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para esta investigación nos apoyamos de técnicas como la encuesta y la revisión documental para la elaboración y estudio de datos.

Se manejó la encuesta como instrumento para la recolección, en esta investigación se utilizó dos encuestas, cada una de ellas orientada a recolectar datos de las dos variables a analizar. La encuesta para clima organizacional adaptada del cuestionario de Litwin y Stringer (1968) y estudiada por Larraín (1976) donde demuestra que el instrumento es consistente para medir las características del clima organizacional. El cuestionario para la satisfacción laboral es una adaptación del cuestionario de Meliá y Peiró (1998) utilizado por Ruiz (2009) para medir la satisfacción laboral en empresas públicas y privadas.

Para la validez del contenido del instrumento se realizó un juicio de 5 expertos, dos de ellos asesores de la tesis, los profesores Henry Villacorta Valencia y Pedro Otoniel Morales Salazar, así como dos magister en gestión pública, Dina Consuelo Fonseca Davalos y Teresa Jacinta Briceño



Pairazaman, por último la magister en gestión de los servicios de salud, Sofia Elena Castagnola Sánchez aprobando su contenido y dando por válidos los dos instrumentos a utilizar, firmando las fichas de validación de instrumentos los cuales se anexaran al trabajo para la constatación respectiva.

La confiabilidad de los instrumentos se realizó a través del software SPSS V25, mediante el coeficiente de alfa de Cronbach arrojando para el instrumento de clima organizacional y para la satisfacción laboral un coeficiente de 0.971 para ambos, dando un nivel de confiabilidad excelente.

## **2.5 Procedimiento**

La recolección de los datos y el desarrollo de las encuestas se realizó el día lunes de 2 de diciembre citando para ello a todos los compañeros a la 1 y 20 de la tarde, hora en que se aprovecha la salida de los compañeros del turno de la mañana y la entrada de los compañeros del turno de la tarde, contando con la totalidad de participantes nos pasamos a ubicar en el auditorio del establecimiento, estando todos presentes se le brindo a cada uno dos encuestas, una encuesta que mide el clima organizacional y la otra encuesta que mide la satisfacción laboral se les indico las instrucciones y la forma correcta de llenado pidiéndoles que sean lo más objetivos posibles y muy sinceros al responder, también se les explico el motivo de la encuesta y la finalidad del mismo, se empezó con el llenado a la 1 y 30 contando con un tiempo máximo de 20 minutos, la aplicación terminó a la una con cincuenta minutos.

## **2.6 Métodos de análisis de datos**

El análisis estadístico que se utilizo fue el descriptivo y correlacional, procesándose los datos obtenidos mediante el uso de software informático y estadístico, programas como Excel ayudaron a construir las tablas vaciando los datos de las encuestas en las tablas que se organizaron de acuerdo a las variables y sus dimensiones además se utilizó el paquete estadístico de IBM, el programa SPSS V25 el cual me ayudo con el análisis y el procesamiento de datos, la construcción de las tablas de frecuencia, hallar la normalidad y encontrar la correlación.

## **2.7 Aspectos éticos**

El trabajo se realiza garantizando el principio de confidencialidad, asegurando la privacidad y anonimato de los participantes, cumpliendo con informar los objetivos de la investigación y comunicándoles la finalidad de obtener sus datos y para qué serán utilizados, respetando su voluntad de participación asumiendo en todo momento una ética en el manejo de la información y datos aquí utilizados.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADO

A continuación, se muestra los resultados de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en nuestra muestra de trabajadores de la Red Trujillo.

**Tabla 1**

*Opinión de los trabajadores de las dimensiones de la variable Clima Organizacional.*

Nivel	Clima Organizacional																	
	Estructura		Responsabilidad		Recompensa		Desafío		Relaciones		Cooperación		Estándares		Conflicto		Identidad	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
BUENO	6	40	4	27	4	27	2	54	3	20	4	27	2	13	4	27	5	33
REGULAR	9	60	5	33	5	33	8	13	8	53	7	46	11	74	6	40	6	40
DEFICIENTE	0	0	6	40	6	40	5	33	4	27	4	27	2	13	5	33	4	27
Total	15	100	15	100	15	100	15	100	15	100	15	100	15	100	15	100	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de los Centro de Salud Mental de la Red Trujillo

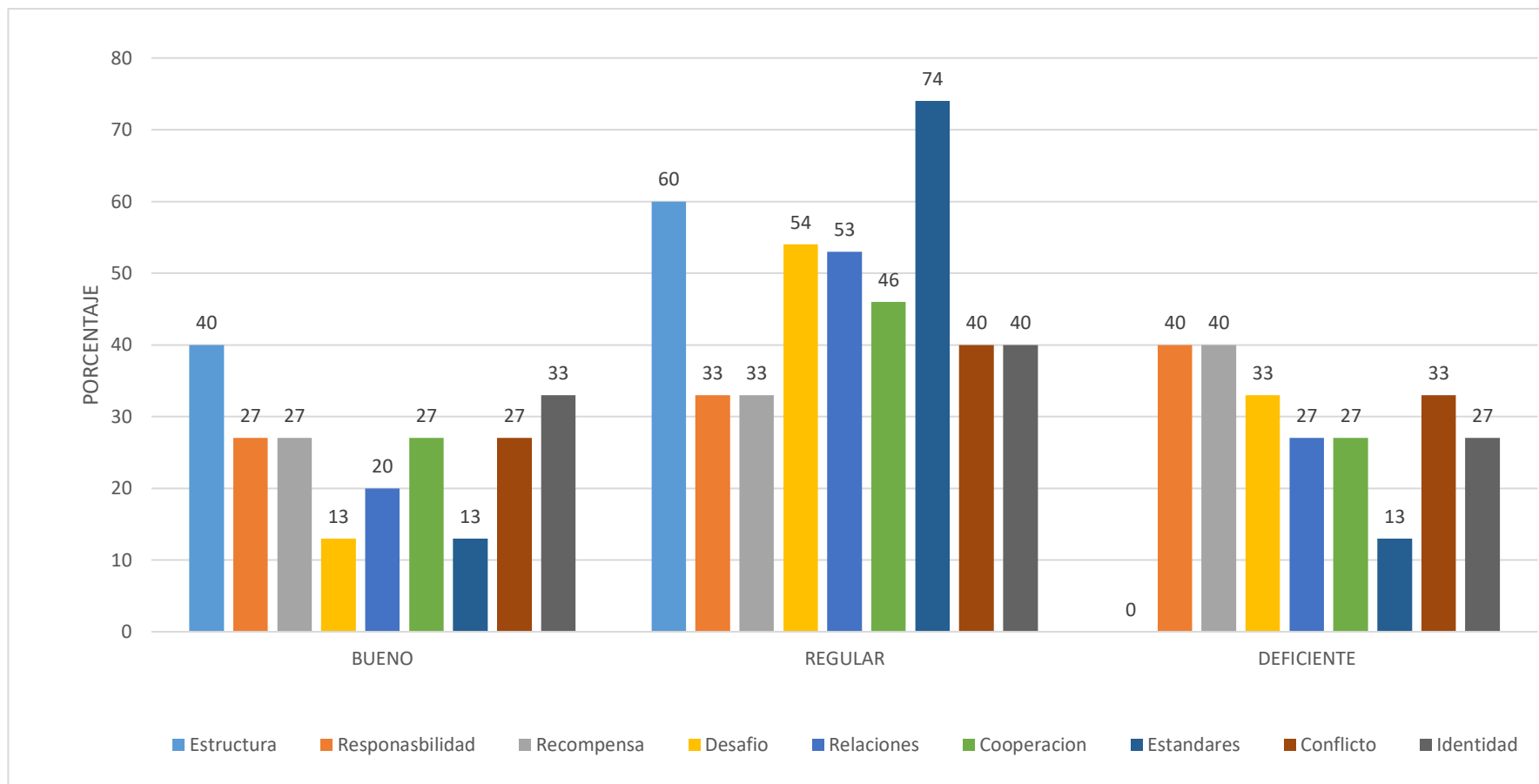


Figura 1. Opinión de los trabajadores sobre la variable Clima Organizacional

En la tabla 1 y figura 1, con respecto a la dimensión estructura, el 40% de los trabajadores califica la dimensión con una categoría de bueno, un 60% la califica en una categoría de regular y un 0% la califica con una categoría de deficiente. En la dimensión responsabilidad el 27% de los trabajadores perciben que se encuentra en la categoría de bueno, un 33% manifiesta que presenta una categoría regular, un 40% percibe que presenta un grado deficiente. En la dimensión recompensa el 27% de los trabajadores percibe que la dimensión presenta una medida de bueno, un 33% manifiesta que presenta un grado regular y un 40% advierte que presenta una calificación deficiente. En la dimensión desafío el 13% de los trabajadores distinguen que la dimensión presenta un rango de bueno, un 54% percibe que presenta una medida regular, un 33% advierte que presenta un grado deficiente. En la dimensión relaciones el 20% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta un valor bueno, un 53% manifiesta que presenta una calificación regular y un 27% advierte que presenta un grado deficiente. En la dimensión cooperación el 27% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta una categoría de bueno, un 46% distingue que presenta una calificación regular, un 27% manifiesta que presenta una medida deficiente. En la dimensión estándares el 13% de los trabajadores distinguen que la dimensión presenta una categoría de bueno, un 74% advierte que presenta una medida regular y un 13% manifiesta que presenta un grado deficiente. En la dimensión conflicto el 27% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta un valor bueno, un 40% manifiesta que presenta un grado regular, un 33% advierte que presenta una medida deficiente. En la dimensión identidad el 33% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta un grado bueno, un 40% percibe que presenta un grado regular y un 27% manifiesta que presenta un calificativo deficiente.

**Tabla 2*****Medidas descriptivas de la variable Clima Organizacional y sus dimensiones***

Dimensiones del Clima Organizacional	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		NIVEL
	Media	Desviación típica	
Estructura	14	2,3	Regular
Responsabilidad	13	3,7	Regular
Recompensa	12	3,1	Regular
Desafío	12	2,9	Regular
Relaciones	13	3,1	Regular
Cooperación	13	3,2	Regular
Estándares	13	2,5	Regular
Conflicto	13	3,3	Regular
Identidad	13	3,2	Regular
Clima Organizacional	116	23,6	Regular

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la institución

En la tabla 2, se presentan las medidas descriptivas de las dimensiones de la variable Clima Organizacional. Se observa que las dimensiones del clima organizacional presentan una media que va de 12 a 14, la cual están dentro de un nivel regular, con una desviación típica en promedio de 3 lo que hace suponer que, así como alcanza el nivel regular también pueden alcanzar un nivel deficiente en el peor de los casos o un nivel bueno en el mejor de los casos.

La variable Clima Organizacional presenta una media de 116, una desviación típica de 23.6 y un nivel regular.

**Tabla 3***Opinión de los trabajadores de las dimensiones de Satisfacción Laboral.*

Nivel	Satisfacción Laboral													
	Supervisión		Ambiente físico		Prestaciones recibidas		Satisfacción intrínseca del trabajo		Participación		Cantidad de producción		Relaciones interpersonales	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
BUENO	3	20	4	27	6	40	6	40	4	27	5	33	6	40
REGULAR	9	60	10	66	7	47	6	40	8	53	7	47	5	33
DEFICIENTE	3	20	1	7	2	13	3	20	3	20	3	20	4	27
Total	15	100	15	100	15	100	15	100	15	100	15	100	15	100

Fuente: Encuesta aplicada a trabajadores.

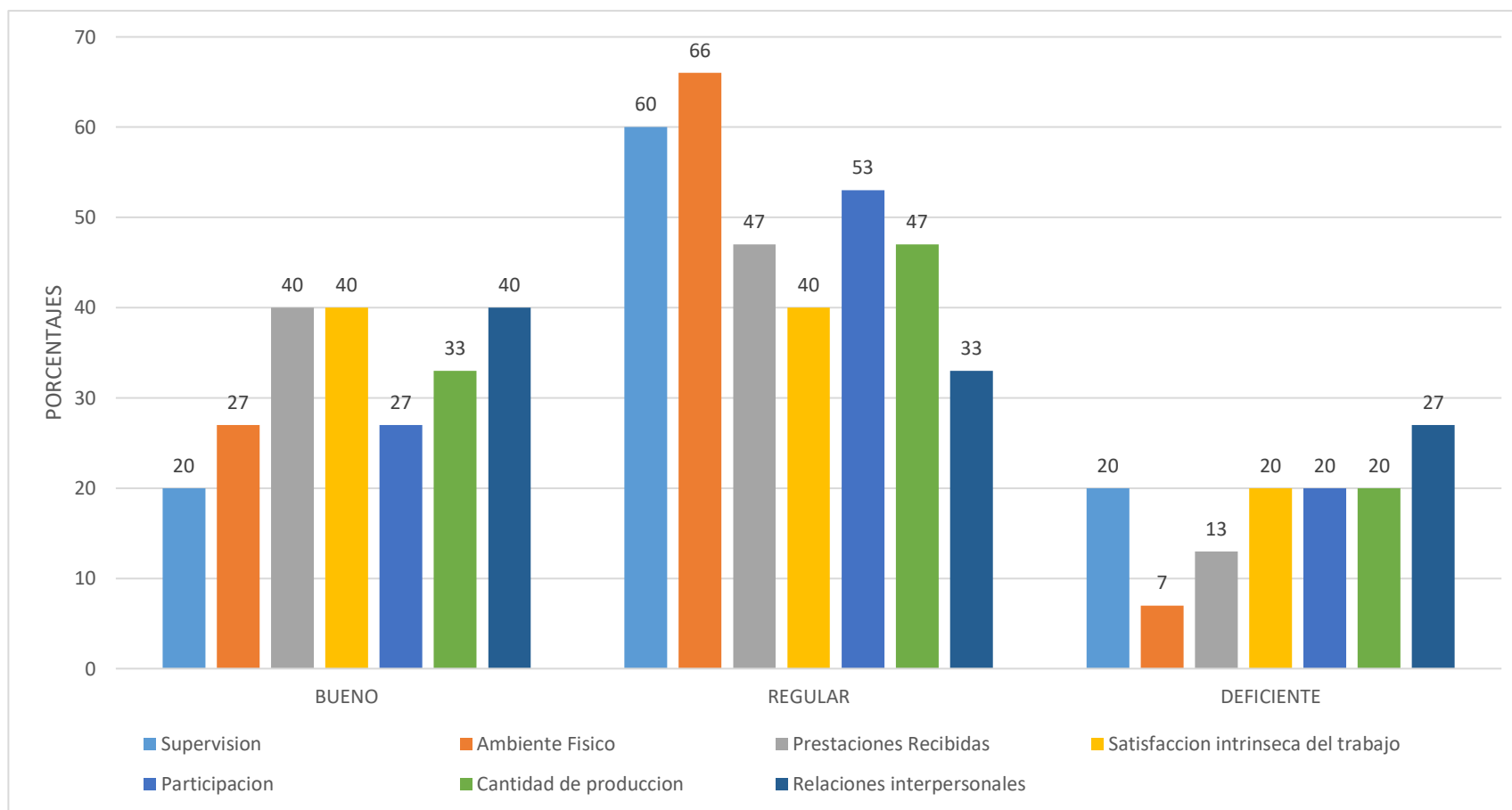


Figura 2. Opinión de los trabajadores sobre Satisfacción Laboral.



En la tabla 3 y figura 2, se observa la opinión de los trabajadores del Centro de Salud Mental. Con respecto a la dimensión supervisión, el 20% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta un calificativo bueno, un 60% distingue que está en un grado regular y el 20% manifiesta que está en un grado deficiente. En la dimensión ambiente físico, el 27% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta un valor bueno, un 66% manifiesta que está en un grado regular y el 7% distingue que está en un grado deficiente. En la dimensión prestaciones recibidas, el 40% de los trabajadores advierte que la dimensión presenta un calificativo bueno, un 47% percibe que está en un grado regular y el 13% distingue que está en un rango deficiente. En la dimensión satisfacción intrínseca del trabajo, el 40% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta un calificativo bueno, un 40% manifiesta que está en un grado regular y el 20% considera que está en una categoría deficiente. En la dimensión participación, el 27% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta un calificativo bueno, un 53% manifiesta que está en un grado regular y el 20% piensa que está en una categoría deficiente. En la dimensión producción, el 33% de los trabajadores perciben que la dimensión presenta un valor bueno, un 47% distingue que está en una categoría regular y el 20% manifiesta que está en un grado deficiente. En la dimensión relaciones interpersonales, el 40% de los trabajadores manifiestan que la dimensión presenta un valor bueno, un 33% distingue que está en un grado regular y el 27% advierte que está en un nivel deficiente.

**Tabla 4***Medidas descriptivas de las dimensiones de Satisfacción Laboral.*

Dimensiones de Satisfacción laboral	MEDIDAS DESCRIPTIVAS		NIVEL
	Media	Desviación típica	
Supervisión	13	3,0	Regular
Ambiente físico	14	3,4	Regular
Prestaciones recibidas	15	3,5	Regular
Satisfacción intrínseca del trabajo	14	3,6	Regular
Participación	14	3,3	Regular
Producción	13	3,4	Regular
Relaciones interpersonales	13	3,8	Regular
Satisfacción Laboral	96	20,7	Regular

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de los Centro de Salud Mental de la Red Trujillo

En la tabla 4, se presentan las medidas descriptivas de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral. Se observa que las dimensiones de la satisfacción laboral presentan una media que va de 13 a 15, la cual están dentro de un nivel regular, con una desviación típica en promedio de 3 lo que hace suponer que, así como alcanza el nivel regular también pueden alcanzar un nivel deficiente en el peor de los casos o un nivel bueno en el mejor de los casos.

La variable Satisfacción Laboral presenta una media de 96, una desviación típica de 20.7 y un nivel regular.

**Tabla 5**

***Opinión de los trabajadores sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.***

Nivel	Variables			
	Clima Organizacional		Satisfacción Laboral	
	fi	%	fi	%
Bueno	3	20	6	40
Regular	11	73	8	53
Deficiente	1	7	1	7
Total	15	100	15	100

Fuente Encuesta aplicada a los trabajadores de los Centro de Salud Mental de la Red Trujillo

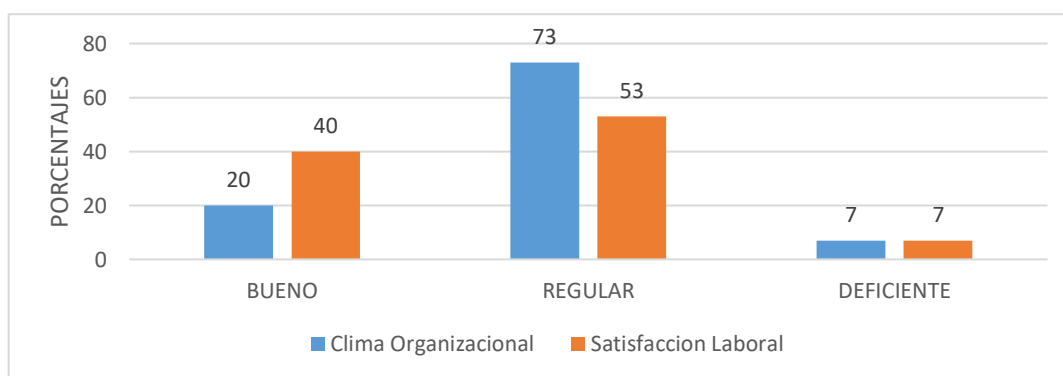


Figura 3. Opinión de los trabajadores sobre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

En la tabla 5 y gráfico 3, se muestran los resultados con respecto a las variables de estudio, sobre la variable Clima Organizacional un 73% de trabajadores consideran que presenta un nivel regular, un 7% de los trabajadores consideran un nivel deficiente y otro 20% de los trabajadores consideran en un nivel bueno. Sobre la variable Satisfacción Laboral, el 40% de los trabajadores manifiestan que la variable presenta un nivel bueno, el 53% de los trabajadores manifiestan que la variable presenta un nivel regular y el 7% consideran que se encuentra en un nivel deficiente.

### 3.2. VERIFICACIÓN DEL SUPUESTO DE NORMALIDAD:

**Tabla 6**

*Prueba de normalidad de Shapiro Wilk de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral*

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	gl	Sig.
Estructura	,923	15	,218
Responsabilidad	,899	15	,093
Recompensa	,932	15	,289
Desafío	,937	15	,349
Relaciones	,964	15	,764
Cooperación	,957	15	,637
Estándares	,988	15	,998
Conflicto	,944	15	,429
Identidad	,949	15	,508
CLIMA ORGANIZACIONAL	,951	15	,545
Supervisión	,968	15	,825
Ambiente Físico	,942	15	,408
Prestaciones Recibidas	,963	15	,743
Satisfacción Intrínseca del Trabajo	,955	15	,599
Participación	,982	15	,983
Cantidad de Producción	,953	15	,569
Relaciones Interpersonales	,915	15	,163
SATISFACCION LABORAL	,960	15	,698

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 6, según los resultados obtenidos de la *Prueba de normalidad de Shapiro Wilk* para una muestra **menores de 50 (n<50)** unidades de análisis, se observa que los niveles de significancia son mayores al 5% (p valor>0.05) para la variable Clima Organizacional 0.545 (p valor>0.05) y para la variable Satisfacción Laboral 0.698 (p valor>0.05) demostrándose que los datos siguen una distribución normal.

### 3.3. ANÁLISIS DE LAS RELACIONES

**Tabla 7**

*Correlación de Rho de Spearman entre la variable Clima Organizacional y las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral.*

		Correlaciones								
			Satisfacción				SATISFACCIÓN			
			Ambiente	Prestaciones	Intrínseca	Cantidad de	Relaciones	LABORAL		
Rho de Spearman	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	Supervisión	Físico	Recibidas	Participación	Producción	Interpersonales		
			,741**	,701**	,701**	,831**	,887**	,875**	,837**	,889**
			,002	,004	,004	,000	,000	,000	,000	,000
		N	15	15	15	15	15	15	15	15

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Las pruebas estadísticas para el análisis de las correlaciones se realizaron a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%. La tabla 07 presenta las correlaciones entre la variable Clima Organizacional con las siete dimensiones de la variable Satisfacción Laboral. Se evidencia que existe una correlación positiva alta entre Clima Organizacional y las dimensiones, con supervisión con correlación=0.741 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.002 (p valor<0.05), con ambiente físico con correlación=0.701 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.004 (p valor<0.05), con prestaciones recibidas con

correlación=0.701 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.004 (p valor<0.05), satisfacción intrínseca del trabajo con correlación=0.831 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor<0.05), participación con correlación=0.887 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor<0.05), producción con correlación=0.875 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.000 (p valor<0.05), relaciones interpersonales con correlación=0.837 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.001 (p valor<0.05) y con la variable Satisfacción Laboral con correlación=0.889 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.00 (p valor<0.05)

**Tabla 8**

*Correlación de Rho de Spearman entre la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones de Clima Organizacional*

			Correlaciones									
			CLIMA ORGANIZACIONAL									
			Estructura	Responsabilidad	Recompensa	Desafío	Relaciones	Cooperación	Estándares	Conflicto	Identidad	
Rho de Spearman	SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,721**	,827**	,750**	,691**	,849**	,797**	,696**	,669**	,800**	,889**
		N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
		N	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15

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

\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Las pruebas estadísticas para el análisis de las correlaciones se realizaron a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman y con un nivel de significancia del 5%. En la tabla 8 se presenta las correlaciones entre las variables Satisfacción Laboral con Clima Organizacional y su nueve dimensiones. Se evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la variable Clima Organizacional con desafío con correlación=0.691 y con un Sig. Bilateral=0.004 (p valor<0.05), con estándares con correlación=0.696 y con un Sig. Bilateral=0.004, con conflicto con correlación=0.669 y con un Sig. Bilateral=0.006 (p valor<0.05); una correlación positiva alta con estructura con correlación=0.721 y con un Sig. Bilateral=0.002 (p valor<0.05), con responsabilidad con correlación=0.827 y con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor<0.05), con recompensa con correlación=0.750 y con un Sig. Bilateral=0.001 (p valor<0.05), con relaciones con correlación=0.849 y con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor<0.05), con cooperación con correlación=0.797 y con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor<0.05), con identidad con correlación=0.800 y con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor<0.05), y con La variable Clima Organizacional con correlación=0.889 y con un Sig. Bilateral=0.000 (p valor<0.05)

### **3.4. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS**

#### **Verificación de hipótesis general entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

##### **Formulación de Hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** dado que las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, son variables ordinales en la escala de Likert, para verificar la hipótesis general se utilizó la prueba de Spearman.

Según la tabla 7, se observa que existe correlación =0.889 y con un Sig. Bilateral equivalente a 0.00 (p valor<0.05) entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo estadísticamente que existe correlación positiva significativa entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, a un nivel de significancia del 5%.

### **Verificación de hipótesis específicas de Clima Organizacional y dimensiones de Satisfacción Laboral**

#### **Hipótesis específica 1:**

##### **Formulación de Hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre la variable Clima Organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación entre la variable Clima Organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** dado que las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, son variables ordinales en la escala de Likert, para verificar la hipótesis específica se utilizó la prueba de Spearman.

La tabla 7 nos muestra las correlaciones entre clima organizacional y las dimensiones:

Supervisión, correlación de 0.741 y significancia de 0.002 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Ambiente físico, correlación de 0.701 y significancia de 0.004 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.



Prestaciones recibidas, correlación de 0.701 y significancia de 0.004 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Satisfacción intrínseca del trabajo, correlación de 0.831 y significancia de 0.000 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Participación, correlación de 0.887 y significancia de 0.000 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Cantidad de producción, correlación de 0.875 y significancia de 0.000 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Relaciones interpersonales, correlación de 0.837 y significancia de 0.000 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

### **Verificación de hipótesis específicas entre Satisfacción Laboral y las dimensiones de Clima Organizacional**

#### **Hipótesis específica 2:**

#### **Formulación de hipótesis:**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación entre la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones del clima organizacional.

**H<sub>1</sub>:** Existe correlación entre la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones del clima organizacional.

**Nivel de significancia:**  $\alpha = 5\%$

**Estadístico de Prueba:** dado que las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, son variables ordinales en la escala de Likert, para verificar la hipótesis específica se utilizó la prueba de Spearman.

La tabla 8 nos muestra las correlaciones entre satisfacción laboral y las dimensiones:

Estructura, correlación de 0.721 y significancia de 0.002 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Responsabilidad, correlación de 0.827 y significancia de 0.000 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Recompensa, correlación de 0.750 y significancia de 0.001 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Desafío, correlación de 0.691 y significancia de 0.004 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Relaciones, correlación de 0.849 y significancia de 0.000 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Cooperación, correlación de 0.797 y significancia de 0.000 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Estándares, correlación de 0.696 y significancia de 0.004 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Conflicto correlación de 0.669 y significancia de 0.006 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

Identidad, correlación de 0.800 y significancia de 0.000 (p valor<0.05) por lo que se rechaza la hipótesis nula con esta dimensión, quedando evidenciado estadísticamente que existe correlación.

#### IV. DISCUSIÓN

Obtenidos los resultados, en la figura 1 observamos que la gran mayoría de trabajadores califican a las dimensiones de la variable clima organizacional con un nivel regular, las dimensiones que han sido más calificadas con nivel bueno son la estructura y la identidad con un porcentaje de 40 y 33% respectivamente, lo cual nos muestra que es menos de la mitad de trabajadores los que califican como bueno a estas dimensiones, sin embargo al ser estas dimensiones las que tienen la mejor calificación de nivel bueno nos lleva a tener la misma conclusión que Polanco(2014) en su tesis donde nos dice que el clima organizacional se ve favorecido por una adecuada asignación de roles, es decir con la estructura de la organización. Además, este resultado también nos hace centrarnos en ver al clima organizacional desde un enfoque estructuralista, teniendo como base para explicarla la teoría de Likert (1967). Viendo la otra cara de la moneda, las dimensiones con mal alto porcentaje de calificación deficiente son la responsabilidad y la recompensa con un 40% de trabajadores calificándolas como deficiente, lo que nos hace deducir que, si bien en cuanto a estructura e identidad estamos yendo por buen camino en la organización, hay un pésimo manejo en cuanto a responsabilidad y recompensa por lo que según la teoría Lippit y White (1939) estaríamos frente a un clima autocrático y a la vez según la teoría de Hellriegel y Slocum (1974) un clima de injusticia. Como resultante de observar estas dimensiones y su nivel de calificación podemos decir según Likert (1967) que estamos frente a un clima autocrático paternalista, donde hay bastante injerencia del jefe, si bien los subordinados se sienten identificados con la organización y su estructura no están siendo recompensados adecuadamente por el trabajo bien hecho.

La tabla 2 y 4 nos muestra que, en la calificación de las dimensiones de ambas variables, la dispersión es mínima respecto a la media por lo que se evidencia que los trabajadores han seguido un criterio razonable al momento de calificarlas, lo que genera una confianza en los datos obtenidos.

La figura 2 nos muestra las dimensiones de la satisfacción laboral y como han sido calificadas, las dimensiones con mal alto porcentaje de calificación con nivel

bueno son prestaciones recibidas, satisfacción intrínseca del trabajo y relaciones interpersonales, para el 40% de trabajadores estas dimensiones tienen un nivel bueno, por otro lado, la dimensión que los trabajadores más han calificado como deficiente es relaciones interpersonales, un 27%. Esto quiere decir que las relaciones interpersonales están siendo percibidas por un grupo como buena y por otro grupo como mala, generando una polarización en cuanto a esta dimensión pudiéndose explicar por la teoría del proceso oponente de Landy (1978) que nos dice que una reacción emocional está acompañada de otra reacción emocional opuesta.

La tabla 7 nos muestra que la variable clima organizacional posee un nivel de correlación alta por encima del 0,7 a un nivel de significancia de  $p < 0.001$  con todas las dimensiones de la satisfacción laboral.

La tabla 8 muestra que las correlaciones de la satisfacción laboral con las dimensiones del clima organizacional son altas superando el 0.7, todas a un nivel de significancia de  $p < 0.001$ , sin embargo la dimensión conflicto a ese nivel de significancia tiene una correlación moderada difiriendo en lo más mínimo de las otras dimensiones, pero se puede explicar a través de la teoría de valor de Locke (1976), por lo que habrá personas que le dan más valor al conflicto para determinar su nivel de satisfacción y habrá otras que no.

## **V. CONCLUSIONES**

- Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo, la cual es una relación positiva alta, es decir si aumenta el buen clima organizacional también aumentara el nivel de la satisfacción laboral, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación
- Existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo, la cual es una relación positiva alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.
- Existe relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo, la cual es una relación positiva alta, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Al Gobierno Central establezca políticas públicas que muestre la importancia y sobre todo garanticen el desarrollo de un buen clima organizacional en toda institución pública, que la satisfacción laboral del empleado público se convierta en política de Estado.
- A la Gerencia Regional planificar el desarrollo de actividades que estén orientados a informar y promover la satisfacción laboral y el buen clima organizacional de las instituciones.
- A la municipalidad ayude con la logística para ejecutar lo planificado en las instituciones de su jurisdicción.
- A la Red de Salud tener en cuenta estas variables para el desarrollo de sus objetivos.
- A las Microrredes de Salud evaluar y orientar el buen desarrollo de estas variables en sus establecimientos de salud.
- A la Coordinación de Salud Mental establezca funciones que garanticen el cumplimiento de una correcta evaluación y promoción del buen clima organizacional y la satisfacción laboral.
- Al jefe de la institución prestar atención a estas variables y tenerlas en cuenta para el desarrollo de su gestión. Realizar charlas grupales para hablar acerca de estas variables y de cómo poder mejorarlas. Organizar actividades grupales y lúdicas que permitan solucionar las diferencias

## VII. REFERENCIAS

- Brunet, L. (1987), El Clima de Trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias. México: Trillas (reimpreso 1992)
- Cabrera, A. (2018) “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una Institución Pública Peruana”, (Tesis de Pregrado), Universidad ESAN, Perú
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones. México: Estudios Superiores de Monterrey.
- Cortés, N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Scielo. Universidad Veracruz Instituto de Salud Pública. Recuperado el 18 de diciembre del 2019 de <https://www.uv.mx/msp/files/2012/11/coleccion8NelsyCortesJ.pdf>
- Ekvall, G. (1983), Climate, Structure and Innovativeness of Organizations: A Theoretical Framework and Experiment. Report 1, Stockholm: Faradet
- Forehand, G.A. y Gilmer, B. Von. (1964), “Environmental Variations in Studies of Organizational Climate”. Psychological Bulletin,
- Guerrero, G. y Chamocho, J. (2018), “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los coordinadores académicos y directores de carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana 2017”, (Tesis de Pregrado), Universidad San Ignacio de Loyola, Perú
- González, A. (1997) Dimensiones del clima organizacional. Recuperado el 10 de septiembre del 2019 de <http://www.calidad.org/articles/dec97/artdec97.htm>
- Landy, F. J. (1978). An opponent process theory of job satisfaction. Journal of Applied Psychology,
- Landy, F y Conte, J (2005) Introducción a la psicología industrial y organizacional. México D.F. Mc Graw Hill
- Larraín S. (1976) Estudio exploratorio de un instrumento para medir Clima Organizacional: (Tesis). Santiago, Universidad Católica de Chile, Escuela de Psicología
- Lewin, K.; Lippitt, R. Y White, R.K. (1939), “Patterns of Aggressive Behavior in Experimental Created ‘Social Climate’”. Journal of Social Psychology
- Likert, R. (1967), New Patterns of Management. Nueva York: McGraw-Hill.

- Litwin, G. y Stringer, R. (1968), *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Graduate School of Business Administration, Harvard University
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational behavior and human performance*, 4(4), 309-336.
- Locke, E.A. (1976) *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In: Dunnette, M.D., Ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Vol. 1, (1st Ed.), Chicago, IL: Rand McNally
- Meliá J.L. y Peiró J.M. (1998) *Cuestionario de satisfacción laboral S4/82*. Universidad de Valencia. España.
- Moran y Volkwein, J. F. (1992), “The Cultural Approach to the Formation of Organizational Climate”. *Human Relations*, 45, 1, pp. 19-47.
- Newstrom J (2003), *Comportamiento Humano en el Trabajo*. Mexico. The McGraw-Hill. USA
- Peiró, J. (1983), (2º Ed. 1986) *Psicología de la Organización*. UNED, Ministerio de Educación y Ciencia, Madrid
- Polanco, C. (2014) “El Clima y la Satisfacción Laboral en los(as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes” (Tesis de Maestría) Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán, Honduras
- Porter, L. W. (1962), “Job Attitudes in Management: I. Perceived Deficiencies in need Fullillment as a Funtion of Job Level”. *Journal of Applied Psychology*, 46, pp. 375-384.
- Prader, J. (2014). *Características de la satisfacción en el trabajo*. Recuperado el 15 de diciembre del 2019 de: [http://www.ehowenespanol.com/caracteristicas-satisfaccion-info\\_371335/](http://www.ehowenespanol.com/caracteristicas-satisfaccion-info_371335/)
- Ricse, K. (2018) “Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de la institución educativa Santa Rosa de Trujillo. Año 2017”, (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Robbins S. (2014). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hill.
- Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico organizacional (Sexta ed.)*. México, D.F.: Alfaomega Grupo Editor S.A.



- Rodriguez, K. (2019). “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital regional docente de Trujillo”, (Tesis de Segunda Especialidad), Universidad Nacional de Trujillo, Perú
- Ruiz, C. (2009) “Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán”. Universidad del Bío-Bío. Chile
- Schneider, B. (1975), “Organizational Climates: An Essay”. *Personnel Psychology*, 28, pp. 447-479
- Silva, M (1996). *El Clima en las Organizaciones. Teoría, método e intervención*. Barcelona: EUB, S.L.
- Vallejos, M, (2017). “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín 2017” (Tesis de Maestría), Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Vargas, V. (2018) “Clima organizacional, Motivación y Satisfacción laboral en colaboradores de empresas privadas de la ciudad de Trujillo”, (Tesis de Pregrado), Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Wilches, N. (2018) “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia” (Tesis de Maestría), Universidad Externado de Colombia

## ANEXOS

### Anexo 1: Cuestionario de Clima Organizacional

**Instrucciones:** mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del servidor con respecto a las preguntas elaboradas correspondientes al clima organizacional de la institución.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

Marque según corresponda

	Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	El Centro De Salud Mental cumple con las normas, reglamentos y convenios					
2	El Centro De Salud Mental prioriza los procedimientos escritos					
3	El Centro De Salud Mental se preocupa porque se tenga claro su funcionamiento, en quienes recae la autoridad y cuáles son las tareas y responsabilidades de cada uno					
4	El Centro De Salud Mental tiene claro quién debe tomar las decisiones					
5	El Centro De Salud Mental asegura la toma de decisiones respecto al trabajo que realiza en él y no tiene excesivo control					
6	El Centro De Salud Mental posibilita que usted se considere su propio jefe					
7	El Centro De Salud Mental promueve que cuando se nos presentan problemas en el trabajo debemos resolverlos por sí solos y no recurrir necesariamente a los jefes.					
8	El Centro De Salud Mental genera confianza para asumir la responsabilidad individual respecto del trabajo					
9	El Centro De Salud Mental recompensa adecuadamente por el trabajo realizado					
10	El Centro De Salud Mental diseña políticas de premios y castigos					
11	El Centro De Salud Mental garantiza que mientras mejor sea el trabajo que se haga, mejor es el reconocimiento que se recibe.					
12	El Centro De Salud Mental tiene mayor preocupación por destacar el trabajo bien hecho que aquel mal hecho.					
13	El Centro De Salud Mental asume riesgos para alcanzar las metas propuestas					
14	El Centro De Salud Mental está dispuesto a correr los riesgos de una buena iniciativa.					
15	El Centro De Salud Mental trabaja en forma lenta pero segura y sin riesgos					

16	El Centro De Salud Mental toma decisiones en forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.					
17	El Centro De Salud Mental favorece que entre el personal pre domine un ambiente de amistad.					
18	El Centro De Salud Mental se caracteriza por poseer un ambiente cómodo y relajado.					
19	El Centro De Salud Mental promueve la comprensión por parte de jefes y superiores					
20	El Centro De Salud Mental garantiza buenas relaciones humanas entre la administración y el personal.					
21	El Centro De Salud Mental practica el apoyo mutuo entre compañeros					
22	El Centro De Salud Mental muestra interés por las personas, por sus problemas e inquietudes.					
23	El Centro De Salud Mental practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados					
24	El Centro De Salud Mental asegura que cuando tengo que hacer un trabajo difícil, puedo contar con la ayuda de mi jefe y de mis compañeros					
25	El Centro De Salud Mental tiene políticas claras en cuanto a rendimiento					
26	El Centro De Salud Mental manifiesta que toda tarea puede ser mejor hecha					
27	El Centro De Salud Mental exige un rendimiento muy alto en nuestro trabajo					
28	El Centro De Salud Mental insiste en que mejoremos nuestro trabajo individual y en grupo					
29	El Centro De Salud Mental promueve la solución rápida de un conflicto					
30	El Centro De Salud Mental promueve que la solución de conflictos sea consultada con los jefes					
31	El Centro De Salud Mental promueve que las discrepancias entre las distintas secciones y personas pueden ser útiles para la institución					
32	El Centro De Salud Mental alienta para que digamos lo que pensamos, aunque estemos en desacuerdo con nuestros jefes.					
33	El Centro De Salud Mental satisface tus objetivos personales					
34	El Centro De Salud Mental asegura realizar tu vocación					
35	El Centro De Salud Mental hace que sienta que pertenezco a un grupo de trabajo que funciona bien.					
36	El Centro De Salud Mental garantiza que exista lealtad hacia la institución					

## Anexo 2: Cuestionario de Satisfacción Laboral

**Instrucciones:** mediante el presente cuestionario que tiene como finalidad adquirir o recabar información de acuerdo a la apreciación del servidor con respecto a las preguntas elaboradas correspondientes a la satisfacción laboral en tu institución.

Responda usted con la veracidad, las respuestas servirán para nuestra investigación que se realiza con el fin de proponer una mejora.

En cada pregunta marque la alternativa que considere más cercana a su preferencia.

	<b>En qué nivel se siente satisfecho con respecto a su trabajo</b>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	La institución asegura que usted se sienta satisfecho con la supervisión que ejercen sobre usted.					
2	La institución posee una buena proximidad y frecuencia de supervisión					
3	La institución posee una forma adecuada de cómo sus superiores juzgan su tarea.					
4	La institución le ofrece un trato de "igualdad" y "justicia"					
5	La institución asegura la limpieza, higiene y salubridad del lugar de trabajo.					
6	La institución satisface el entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.					
7	La institución asegura una buena iluminación en su lugar de trabajo					
8	La institución asegura una adecuada ventilación y temperatura en su lugar de trabajo					
9	La institución sigue las políticas salariales establecidas					
10	La institución ofrece oportunidades de formación					
11	La institución le ofrece ropa de trabajo, y equipo personal.					
12	La institución le brinda permisos por razones de necesidad personal					
13	La institución asegura que usted se sienta satisfecho con el trabajo que realiza					

14	La institución le ofrece oportunidades de realizar cosas en que usted destaca.					
15	La institución le ofrece oportunidades de realizar las cosas que le gustan.					
16	La institución posee un grado de satisfacción general					
17	La institución confía en su capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.					
18	La institución confía en su capacidad para decidir aspectos del trabajo de otros					
19	La institución promueve su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.					
20	La institución asegura su participación en la elaboración de los objetivos y políticas de la empresa					
21	La institución cumple con los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar					
22	La institución hace que se sienta bien con el ritmo de trabajo a que está sometido					
23	La institución promueve la calidad en la producción que se obtiene.					
24	La institución le brinda los medios y recursos para que usted realice su tarea					
25	La institución asegura buenas relaciones con sus colegas de trabajo					
26	La institución le brinda posibilidades de hablar con compañeros u otras personas durante el trabajo					
27	La institución asegura buenas relaciones personales con sus superiores					
28	La institución tiene buenas relaciones personales con clientes, proveedores, etc.					

### **Anexo 3: Ficha técnica del instrumento Clima Organizacional**

#### **1. Nombre:**

Cuestionario de clima organizacional

#### **2. Autor:**

Moreno Ulloa Jorge Luis (adaptación del cuestionario de Litwin y Stringer)

#### **3. Objetivo:**

Medir el nivel del Clima Organizacional

#### **4. Usuarios (muestra):**

El total de participantes son 15 trabajadores del Centro de Salud Mental de Moche

#### **5. Modo de aplicación:**

- El instrumento está estructurado en 36 ítems, agrupados en nueve dimensiones de la variable clima organizacional, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de 20 minutos y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

#### **8. Estructura:**

El cuestionario referido a la variable clima organizacional comprende nueve dimensiones con 36 ítems: Estructura tiene 4 ítems, responsabilidad tiene 4 ítems, recompensa tiene 4 ítems, desafío tiene 4 ítems, relaciones tiene 4 ítems, cooperación tiene 4 ítems, estándares tiene 4 ítems, conflicto tiene 4 ítems e identidad tiene 4 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

#### **9. Escalas diagnósticas:**

##### **9.1. Escala general de la variable dependiente: Seguridad vial**

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
36 – 84	Deficiente
85 – 132	Regular
133 - 180	Buena

## 9.2. Escala específica (por dimensión):

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Estructura - Responsabilidad - Recompensa - Desafío - Relaciones - Cooperación - Estándares - Conflicto - Identidad	4 – 9	Deficiente
	10 – 15	Regular
	16 - 20	Buena

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

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

## 10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de 5 expertos del campo de la investigación de la gestión pública.

Mg. Henry Villacorta Valencia

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

Mg. Dina Consuelo Fonseca Davalos

Mg. Teresa Jacinta Briceño Pairazaman

Mg. Sofia Elena Castagnola Sánchez

## **Anexo 4: Ficha técnica del instrumento Satisfacción Laboral**

### **1. Nombre:**

Cuestionario de satisfacción laboral

### **2. Autor:**

Moreno Ulloa Jorge Luis (adaptación del cuestionario de Meliá y Peiró)

### **3. Objetivo:**

Medir el nivel del Clima Organizacional

### **4. Usuarios (muestra):**

El total de participantes son 15 trabajadores del Centro de Salud Mental de Moche

### **5. Modo de aplicación:**

- El instrumento está estructurado en 28 ítems, agrupados en siete dimensiones de la variable satisfacción laboral, y su escala es: uno, dos, tres, cuatro y cinco puntos por cada ítem.
- Los participantes tienen que desarrollar el cuestionario en forma individual, consignando los datos requeridos de acuerdo a las instrucciones para su respectivo desarrollo.
- Para la aplicación del cuestionario se considera un tiempo aproximado de 20 minutos y como materiales se utilizará un bolígrafo o lápiz.

### **8. Estructura:**

El cuestionario referido a la variable satisfacción laboral comprende siete dimensiones con 28 ítems: Supervisión tiene 4 ítems, ambiente físico tiene 4 ítems, prestaciones recibidas tiene 4 ítems, satisfacción intrínseca del trabajo tiene 4 ítems, participación tiene 4 ítems, cantidad de producción tiene 4 ítems y relaciones interpersonales tiene 4 ítems. Cada ítem incluye cinco alternativas de respuestas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

### **9. Escalas diagnósticas:**

#### **9.1. Escala general de la variable dependiente: Seguridad vial**

<b>Intervalo</b>	<b>Nivel</b>
28 – 65	Deficiente
66 – 103	Regular
104 - 140	Buena



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

Dimensiones	Intervalo	Nivel
- Supervisión - Ambiente físico - Prestaciones recibidas - Satisfacción intrínseca del trabajo - Participación - Cantidad de producción - relaciones interpersonales	4 – 9	Deficiente
	10 – 15	Regular
	16 - 20	Buena

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

Siempre = 5

Casi siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

### 10. Validación y confiabilidad:

La validez de contenido se realizó por juicio de 5 expertos del campo de la investigación de la gestión pública.

Mg. Henry Villacorta Valencia

Dr. Pedro Otoniel Morales Salazar

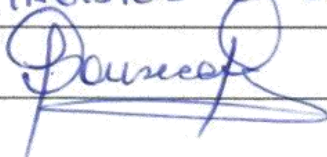
Mg. Dina Consuelo Fonseca Davalos

Mg. Teresa Jacinta Briceño Pairazaman

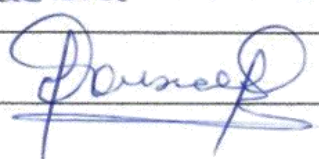
Mg. Sofia Elena Castagnola Sánchez

## Anexo 5: Ficha de Validación N°1

### FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Clima Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	Dina Consuelo Fonseca Dávalos	DNI	27169604
Dirección Domiciliaria	calle Daniel Hoyle #322 Dpto. 503. Urb. El Molino	Teléfono domiciliario	243615
Título Profesional / Especialidad	ABOGADO	Teléfono celular	994 223 706
Grado Académico	MAGISTER EN Gestión Pública		
FIRMA		Lugar Y Fecha	Juyillo 19 de 2019

### FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


Nombre del Instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Satisfacción Laboral		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	Dina Consuelo Fonseca Dávalos	DNI	27169604
Dirección Domiciliaria	calle Daniel Hoyle #322 Dpto. 503 - Urb. Molino	Teléfono domiciliario	243615
Título Profesional / Especialidad	ABOGADO	Teléfono celular	994 223 706
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
FIRMA		Lugar Y Fecha	Juyillo, 19 de 2019

## Anexo 6: Ficha de Validación N°2

### FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Clima Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	Teresa Jacinta Briceño Parazamán	DNI	42425029
Dirección Domiciliaria	Jose Crespo N°281 - Razuri	Teléfono domiciliario	661225
Título Profesional / Especialidad	Ingeniería Industrial	Teléfono celular	
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
FIRMA	 Teresa Jacinta Briceño Parazamán ING. INDUSTRIAL R. CIP. N° 191802	Lugar Y Fecha	Trujillo 19/11/2019

### FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Satisfacción Laboral		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	Teresa Jacinta Briceño Parazamán	DNI	42425029
Dirección Domiciliaria	Jose Crespo N°281 - Razuri	Teléfono domiciliario	661225
Título Profesional / Especialidad	Ingeniería Industrial	Teléfono celular	
Grado Académico	Magister en Gestión Pública		
FIRMA	 Teresa Jacinta Briceño Parazamán ING. INDUSTRIAL R. CIP. N° 191802	Lugar Y Fecha	Trujillo 19/11/2019

**Anexo 7: Ficha de Validación N°3**

FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Clima Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	HENRY VILLACOETA VALENCIA	DNI	17860116
Dirección Domiciliaria	J.J. INCLAN 422	Teléfono domiciliario	—
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN EDUCACION	Teléfono celular	951559196
Grado Académico	MAGISTER		
FIRMA	<i>[Firma]</i>	Lugar Y Fecha	TRUJILLO, 20 DE NOVIEMBRE DE 2019

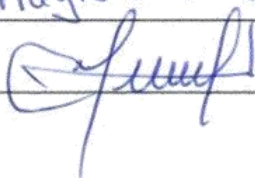
FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Satisfacción Laboral		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	HENRY VILLACOETA VALENCIA	DNI	17860116
Dirección Domiciliaria	J.J. INCLAN 422	Teléfono domiciliario	—
Título Profesional / Especialidad	LICENCIADO EN EDUCACION	Teléfono celular	951559196
Grado Académico	MAGISTER		
FIRMA	<i>[Firma]</i>	Lugar Y Fecha	TRUJILLO, 20 DE NOVIEMBRE DE 2019




### Anexo 8: Ficha de Validación N°4

#### FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Clima Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	Sofía Elena Castagnola Sánchez	DNI	40948642
Dirección Domiciliaria	Húsacas de Junín 368	Teléfono domiciliario	200768
Título Profesional / Especialidad	Medicina Familiar	Teléfono celular	991175107
Grado Académico	Magister en Gestión de los Servicios en Salud		
FIRMA		Lugar Y Fecha	23/11/19

#### FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

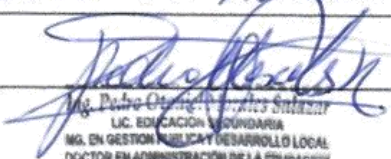
Nombre del Instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Satisfacción Laboral		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	Sofía Elena Castagnola Sánchez	DNI	40948642
Dirección Domiciliaria	Húsacas de Junín 368	Teléfono domiciliario	200768
Título Profesional / Especialidad	Medicina Familiar	Teléfono celular	991175107
Grado Académico	Magister en Gestión de los Servicios en Salud		
FIRMA		Lugar Y Fecha	23/11/19

**Anexo 9: Ficha de Validación N°5**

FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Clima Organizacional		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Clima Organizacional		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro otomiel Morales Salazar	DNI	17910106
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 Dpto 401- Urb. Sta Inés-Trojes	Teléfono domiciliario	044-622989
Título Profesional / Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono celular	966814497
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA	 Ing. Pedro Otomiel Morales Salazar LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA MG. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	Lugar Y Fecha	Trojes 30 de octubre 2019

FICHA DE VALIDACION DE VALIDACION DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de Satisfacción Laboral		
Objetivo del instrumento	Medir el Nivel de Satisfacción Laboral		
Aplicado a la Muestra Participante	Personal que labora en el Centro de Salud Mental "Maeich Muchick" de Moche		
Nombres y Apellidos del Experto	Pedro otomiel Morales Salazar	DNI	17910106
Dirección Domiciliaria	Calle Las Esmeraldas 350 Dpto 401- Urb. Sta Inés-Trojes	Teléfono domiciliario	044-622989
Título Profesional / Especialidad	Ingeniero Mecánico	Teléfono celular	966814497
Grado Académico	Doctor en Administración de la Educación		
FIRMA	 Ing. Pedro Otomiel Morales Salazar LIC. EDUCACIÓN SECUNDARIA MG. EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO LOCAL DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN	Lugar Y Fecha	Trojes 30 de octubre 2019

### Anexo 10: Base de datos del Cuestionario Clima Organizacional

N°	Variable Clima Organizacional																																				
	Estructura				Responsabilidad				Recompensa				Desafío				Relaciones				Cooperación				Estándares				Conflicto				Identidad				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
1	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	
2	4	4	3	5	4	5	4	5	4	1	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	3	
3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
6	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
7	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	
8	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
10	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2
11	4	3	3	4	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
12	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3
14	3	4	3	3	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	4	4	5	4	1	1	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	3	2	4	2	1	4	2	4	2	2	2	4	1	4	3	2	2	

**Anexo 11: Base de datos del Cuestionario Satisfacción Laboral**

N°	Variable Satisfacción Laboral																											
	Supervisión				Ambiente físico				Prestaciones recibidas				Satisfacción intrínseca del trabajo				Participación				Cantidad de producción				Relaciones interpersonales			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
1	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3
2	4	3	3	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	2	5	3	3	5	4	4	5	5	5	3
3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4
5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4
6	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
7	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	2	4	3	2	4	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
10	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	3	1	3	3	2	2	1	5	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
14	2	2	2	1	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	2	3	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2



## Anexo 12: Fiabilidad de los instrumentos

- **Fiabilidad del Instrumento Clima Organizacional**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	36

- **Fiabilidad del Instrumento Satisfacción Laboral**

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,971	28

### Anexo 13: MATRIZ DE CONSISTENCIA INTERNA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** El clima organizacional y la satisfacción laboral en los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo 2019

INTRODUCCIÓN					MÉTODO				
TRABAJOS PREVIOS	TEORIAS RELACIONADOS AL TEMA	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS
					VARIABLES	DIMENSIONES		VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	
Wilches (2018) en su tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del trabajador en la empresa minera Texas Colombia”, se trazó como meta identificar de que forma el clima de la organización incide en la satisfacción de los trabajadores. Su investigación tuvo un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo, de alcance descriptivo y	Teoría de Lewin, Lippit y White (1939), dichos autores manifiestan en su teoría que el comportamiento del líder influye en el comportamiento de los subordinados, entonces el líder ejercerá un dominio en la manifestación del clima laboral, además sugieren tres estilos de liderazgo que forman tres climas diferentes, un clima democrático que se basa en tener como finalidad un comportamiento	¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo?  <b>JUSTICACIÓN:</b> Se justifica porque brindará base teórica para un posterior estudio en la misma institución o en otras instituciones, además permite utilizar una metodología para el estudio y análisis de las variables, lo cual	<b>Formulación de Hipótesis:</b> <b>Ho:</b> No existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. <b>H1:</b> Existe correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. <b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b>	<b>GENERAL:</b> Determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo.  <b>ESPECÍFICOS:</b> <b>O1:</b> Determinar si existe relación entre las dimensiones del clima organizacional y la	<b>VARIABLE:</b> Clima Organizacional	Estructura	La población está configurada por un total de 75 trabajadores con que cuentan los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo.	<b>TÉCNICAS:</b> - <b>LA ENCUESTA.</b> Permiten la obtención de valores de primera mano sobre las variables en estudio, y en base a ello lograr describir e interpretar de manera detallada el respectivo problema. <b>-REVISIÓN DOCUMENTAL.</b> Esta técnica permite la	-Elaboración de una matriz de puntuaciones de las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral. -Elaboración de tablas de frecuencias y figuras estadísticas. -Determinación de los estadísticos descriptivos: media aritmética, desviación estándar y
Responsabilidad	<b>MUESTRA:</b>								

<p>correlacional. La población y muestra fue de 40 empleados con que cuenta la empresa. La investigación obtuvo como resultado que el clima que se puede apreciar en una organización posee una relación directa con la participación y también con el liderazgo, mientras que la satisfacción laboral está relacionada con la motivación, la convivencia, los incentivos y las relaciones interpersonales.</p> <p>Guerrero, Chamochumbi (2018) en su tesis titulada "Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral</p>	<p>ordenado, en donde el trato sea bueno y correcto, un clima autocrático, aquel que se caracteriza por los enfrentamientos con actitudes violentas, que generan un ambiente de discrepancias continuas y por último, el clima dejar hacer, donde el líder no tiene mucha injerencia en el trabajo de los subordinados.</p> <p>Teoría de Litwin y Stringer (1968) estos autores indican que el clima se define desde la percepción individual y subjetiva de los trabajadores que tienen del líder y de la forma de trabajar de la organización, esta teoría define</p>	<p>será muy útil para dar una rigurosidad a los resultados en el momento de contrastar o refutar la hipótesis, ayudara a resolver los problemas que pueda tener la institución en estos campos, beneficiando con esto a los ciudadanos y vecinos de moche, al ser esta una institución pública de salud, el impacto puede ser muy grande socialmente si empezamos a darle solución a la pregunta del problema, además esta investigación puede ser un ejemplo y tener implicancias practicas sirviendo de modelo para realizar este mismo tipo de trabajo en</p>	<p><b>Hipótesis específica 1:</b></p> <p><b>Formulación de Hipótesis:</b></p> <p><b>Ho:</b> No existe correlación entre la variable Clima Organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral</p> <p><b>H1:</b> Existe correlación entre la variable Clima Organizacional y las dimensiones de satisfacción laboral</p> <p><b>Hipótesis específica 2:</b></p> <p><b>Formulación de hipótesis:</b></p> <p><b>Ho:</b> No existe correlación entre la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones del</p>	<p>satisfacción laboral de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo.</p> <p><b>O2:</b> Determinar si existe relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el clima organizacional de los trabajadores de los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo.</p>		<p>Recompensa</p> <p>Desafío</p> <p>Relaciones</p>	<p>La muestra es de 15 trabajadores</p> <p><b>TÉCNICA DE MUESTREO :</b></p> <p>Se realizó un muestreo aleatorio por conglomerado , escogiendo el conglomerado perteneciente a los empleados del Centro de Salud Mental del Distrito de Moche, Trujillo Y El Porvenir</p>	<p>observar lo complementario , orientando fundamentalmente a tener conocimiento sobre la documentación técnica de la institución o de otras organizaciones asociadas a la investigación.</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b></p> <p>- <b>CUESTIONARIO</b>, el cual se elaboró sobre la base de un conjunto de preguntas cerradas.</p> <p><b>VALIDEZ:</b></p> <p>Se llevó a cabo mediante la valoración (juicio de</p>	<p>coeficiente de variación.</p> <p>- Los valores no paramétricos y se utilizó: Rho de Spearman (por tratarse de una investigación correlacional) la cual es una medición no paramétrica para una variable ordinal o de rango.</p>
--	---	--	---	--	--	--	--	--	--

<p>de los coordinadores académicos y directores de carrera en una Universidad Privada de Lima Metropolitana 2017”, cuya finalidad fue averiguar la relación que puede existir entre el clima que existe en una organización y la satisfacción en el trabajo que tienen los participantes de la investigación, realizando un estudio de tipo correlacional, desarrollándolo mediante un diseño no experimental y transeccional, con una población de 61 trabajadores y una muestra de 53, concluyeron que el clima en una organización es determinante y sumamente importante para la satisfacción que uno puede sentir en su realización de</p>	<p>tres tipos de clima, de poder, de afiliación y de logro, el clima de poder se caracteriza por la necesidad de acumulación de poder autoritario originando actitudes negativas hacia los subordinados, el clima de afiliación genera un ambiente democrático y de amistad, el clima de logro se centra en el realización de objetivos y en la mejora de la productividad.</p> <p>La teoría del valor explica la satisfacción laboral como la consecuencia de evaluar las particularidades propias del trabajo que se realiza y la importancia que se le puede dar subjetivamente a ellas, obteniendo una calificación valorativa de ellas en base a la</p>	<p>otras instituciones sobre todo públicas, ya que a pesar que existe numerosa bibliografía al respecto, no se observa que se toma con seriedad este tema ni el estudio de estas variables sobre todo a nivel nacional y local y sobre todo en las instituciones públicas, falta mucho por mejorar por lo es muy conveniente incentivar y facilitar las condiciones para que se realicen este tipo de trabajo en las organizaciones del estado.</p>	<p>clima organizacional.</p> <p><b>H1:</b> Existe correlación entre la variable Satisfacción Laboral y las dimensiones del clima organizacional.</p>			<p>Cooperación</p> <hr/> <p>Estándares</p> <hr/> <p>Conflicto</p> <hr/> <p>Identidad</p>		<p>expertos) de los ítems por parte de un grupo de 5 expertos conocedores del tema de investigación.</p> <p><b>CONFIABILIDAD:</b> Se realizó a través del Coeficiente Alfa de Cronbach y se procesa mediante el software estadístico SPSS V25, Según George y Mallery (1995) infiere que el coeficiente del Alfa de Cronbach con valores menores a 0,5 significa un grado de confiabilidad no aceptable, si los valores se encuentran entre 0,5 y 0,6 se podría decir que el grado de</p>	
---	--	---	--	--	--	--	--	---	--

<p>labores, arrojando el análisis de Spearman un alta correlación entre ambas variables.</p> <p>Rodríguez (2019) con su tesis “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirúrgico del hospital regional docente de Trujillo”, se propuso a descubrir cómo influye el clima laboral en la medida de satisfacción laboral. Para ello realizo una investigación de enfoque cuantitativo, transversal y correlacional, en una población y muestra de 16 enfermeras. Donde tuvo como resultado que el clima de la organización ejerce influencia al</p>	<p>condición de que tan importante pueden ser ciertos aspectos para el trabajador, si para él, la remuneración o salario es importante, mientras mejor remunerado esté más satisfecho se sentirá, si el trabajador no le da mucha importancia a las oportunidades que se le da de sobresalir en su organización entonces no se sentirá insatisfecho si la organización no brinda esas oportunidades. (Locke, 1976)</p> <p>La teoría del proceso oponente indica que para una reacción emocional existe otra reacción emocional opuesta que acompaña a la primera, por eso cuando una experimenta una emoción agradable con alguna</p>				<p><b>VARIABLE:</b> Satisfacción Laboral</p>	<p>Supervisión</p> <hr/> <p>Ambiente físico</p> <hr/> <p>Prestaciones recibidas</p> <hr/> <p>Satisfacción intrínseca del trabajo</p>		<p>fiabilidad es pobre, si los valores se situaran entre 0,6 y 0,7 esto significa que el grado de confiabilidad es aceptable; valores obtenidos entre 0,7 y 0,8 significaría que el grado de confiabilidad es muy aceptable; los valores encontrados entre 0,8 – 0,9 esto indicaría que el grado de confiabilidad es bueno, y finalmente si los valores hallados son mayores a 0,9 sería un grado de confiabilidad excelente.</p>	<p><b>MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN:</b> Los métodos de investigación tomados en cuenta para este estudio investigativo serán el descriptivo.</p> <p>El método descriptivo expone, detalla y define el problema o fenómeno que se presentará en el presente trabajo científico.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIG.</b> Investigación no experimental</p>
---	---	--	--	--	--	--	--	---	--

<p>momento de determinar la satisfacción laboral de las trabajadoras.</p>	<p>característica de la organización, aparecerá otra totalmente opuesta cuando la primera termine. Así si uno tiene una buena relación con su jefe inmediato y con la interacción que tiene con él, se sentirá emocionalmente bien, produciendo satisfacción en ese aspecto, sin embargo, cuando esta interacción termine, se evidenciará la emoción negativa ya que no habrá emoción positiva que se le oponga (Landy, 1978)</p>					<p>Participación</p> <hr/> <p>Producción</p> <hr/> <p>Relaciones interpersonales</p>			<p><b>DISEÑO DE INVEST.</b> Correlacional transversal.</p>
---	---	--	--	--	--	--	--	--	--