



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un  
centro de salud. Ferreñafe – Junio - 2020

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Vallejos Chapoñan, Maritza Ynes (ORCID: 0000-0002-7842-9013)

**ASESORA:**

Dra. Muñoz Asenjo, Juana Judit (ORCID: 0000-0002-5342-0872)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

**CHICLAYO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

Mi tesis va dedicada en primer lugar a Dios porque me dio la firmeza y constancia a fin de lograr mi propósito. También a mi esposo Cesar Arboleda Solis porque me brindó ayuda y dedicación para salir adelante, a mis niños Emanuel y Rubén por ser mi fuerza para seguir cada día superándome en cada momento y no dejarme vencer.

Mis sobrinas Melisa y Leslie por estar siempre presentes, acompañándome y por la paciencia y ayuda lo largo de esta grandiosa etapa de mi vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a mi esposo por brindarme el apoyo en toda mi enseñanza académica, a mis progenitores por aún seguir a mi lado en este periodo y hacer de mí una mejor persona.

A la universidad que nos abrió sus puertas para ser mejores personas y unos excelentes profesionales.

Agradezco también la ayuda de mis docentes, compañeros y en especial la ayuda de mi asesora Marisel Ramos Valenzuela por darme de su tiempo para poder concluir mi trabajo de una manera impecable.

## Índice de Contenidos

Caratula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y Operacionalización .....	14
3.3. Población, muestra y muestreo. ....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento. ....	17
3.6. Método de análisis de datos. ....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	31

## Índice de tablas

Tabla 1. Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.	18
Tabla 2. Análisis descriptivo del ítem de la satisfacción laboral por dimensiones de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.	18
Tabla 3. Análisis descriptivo del ítem del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.	19

## Resumen

El actual estudio de investigación tuvo como fin determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de un centro de salud en Ferreñafe.

El presente trabajo de investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental, transversal y descriptivo observacional. Para realizar el estudio fueron considerados todos los trabajadores del centro de salud, siendo un total de 21 trabajadores los cuales accedieron a formar parte del estudio. Para ello, se respetó los principios de autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia de cada uno de los participantes, garantizando la anonimidad de sus datos personales. Asimismo, se obtuvo el permiso del centro de salud para la recolección de datos que fue realizada mediante video llamadas usando la aplicación WhatsApp.

Dentro de los resultados obtenidos se adquirió que existía una relación estadísticamente significativa entre las variables del clima organizacional y satisfacción laboral.

En cuanto a clima organizacional y la satisfacción laboral los participantes se sentían satisfechos, y se verificó una relación entre ambas variables.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, Trabajadores.

## **Abstract**

The objective of this research work is to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction at the health center in Ferreñafe.

This research work is basic, with a non-experimental, cross-sectional and observational descriptive design. To carry out the study, all the health center workers were, with a total of 21 workers who agreed to be part of the study. To do this, respect the principles of autonomy, beneficence, non-maleficence and justice of each of the participants, guaranteeing the anonymity of their personal data. Likewise, permission was obtained from the health center for data collection that was carried out through video calls using the WhatsApp application.

. Among the results obtained, it is obtained that there is a statistically significant relationship between the variables of the organizational climate and job satisfaction. The organizational climate and job satisfaction of the participants were satisfied, and a relationship between both variables is verified.

**Keywords:** *Organizational climate, Job satisfaction, Work.*