



**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.*

## I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente el clima organizacional ha sido considerado como un instrumento por excelencia que tiene como fin el logro de una mayor eficiencia organizacional, que es considerado como una condición en el mundo actual, esta es caracterizada por una competencia intensa y esta puede ser nacional e internacionalmente. En la actualidad, es necesario comprender las influencias del clima sobre el rendimiento laboral de los individuos (Bernal González et al., 2015, p. 19)

Cuando se refiere a la conducta organizacional de un organismo es una saber que se aplica a la conducta donde se analiza la interrelación entre diversas disciplinas como lo es la psicología, sociometría, las ciencias políticas, entre otras. Estas saberes usa como la unidad de observaciones al personaje, conjunto o régimen (Consuelo-Bravo et al., 2018, p. 92)

Cuando se habla de Salud Pública, ello genera una gran importancia en lo referente al valor que tiene el clima organizacional en las instituciones, ya que ello, es parte fundamental del desarrollo organizacional planificado estratégicamente. En este sentido el directivo puede tener una visión futura de la organización, ello permite identificar las verdaderas necesidades. Es así, como se forma las acciones con el fin de iniciarse en la actualidad, la cual tiene como objetivo alcanzar la visión del futuro que ha sido visualizada por y para la institución (Govea et al., 2012, p. 12)

A nivel internacional se han desarrollado diferentes trabajos, tal es así, que Lan (2019) realiza una investigación acerca de la analogía entre el clima organizacional y la relación laboral donde indica una relación entre estas dos variables. Ya que un mal clima laboral influye en la relación entre los recursos humanos. Uno de los factores influyentes para que ocurra un mal relacionamiento entre las dos variables es el estrés laboral, el agotamiento del lugar de trabajo, entre otros factores.(Sotelo Asef et al., 2017)



Así mismo, Labrague (2017) encuentra los mismos resultados que Lan (2019), aunque realiza una cierta diferencia entre las enfermeras que trabajan para el ámbito privado y público percibieron un nivel organizacional moderado.

Así, la justificación teórica busca a través de la teoría, conceptos básicos tanto de clima organizacional y de la satisfacción laboral, encontrar las explicaciones a las situaciones de relacionamiento entre estas dos variables, que un mal clima organizacional estaría relacionado con la insatisfacción laboral o un buen clima organizacional se corresponde con la satisfacción laboral, lo que en el primer caso afectaría indirectamente a la atención del paciente. Ello permitirá al investigador contrastar diferentes conceptos con afinidad al clima organizacional y la satisfacción laboral en una realidad concreta como lo es un centro de Salud del MINSA.

Para obtener los objetivos del estudio en la justificación metodológica se emplea los métodos de investigación como la encuesta y el software con el fin de medir el clima organizacional y la satisfacción laboral en un Centro de Salud del MINSA. Con ello se pretende conocer el grado de satisfacción laboral de los expertos que prestan sus servicios profesionales en un centro de Salud.

En cuanto a la justificación práctica, tomando como base los objetivos de estudio. Permitirá que, a través de los resultados, en el futuro se pueda encontrar soluciones a los problemas planteados que se tiene en la actualidad. En relación, al clima organizacional es necesario plantearse la identificación de puntos débiles, ya que la función administrativa hace que no se identifique los cumplimientos de una organización.

Cuando se habla de satisfacción laboral, se pone en práctica la identificación de problemas percibidos por los trabajadores. De esta manera, con los resultados obtenidos se podrá tener datos significativos con el fin de proponer cambios en las instituciones de salud. El presente trabajo de

investigación tiene alternativas de hipótesis estadística las cuales se mencionan a continuación:

**H1.** Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud.

**H0.** No existe relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud.

**Objetivo General:**

En este sentido, el objetivo general e investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA.

**Objetivo Específicos**

Así mismo, los objetivos Específicos son:

- Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.
- Analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.
- Analizar el clima organizacional de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.

## II. MARCO TEÓRICO

Chiavenato (2009), citado por Parra M (2018) define al clima organizacional como las peculiaridades propias de una estructura que media en la conducta de las mismas. Este tipo de características pueden ser ambientales y su influencia puede llegar a ser poderosa.

Koontz y O'Donnell (1995) citado por Gamboa (2010) define la satisfacción laboral como la bienandanza que sienten los trabajadores en su centro laboral, este puede satisfacer un deseo lo cual conlleva a la motivación del trabajo.

En este sentido, existen teorías referentes al clima organizacional donde lo definen como “es una aglomeración de diferentes emociones, maneras, costumbres, credos, bienes, ritos y formas de interacción adentro y en las colecciones existentes en todas las organizaciones. Esto facilita el poder realizar una estrategia que tenga coherencia. Esta coherencia debe realizarse entre ambas. O también no debería poder impedir o retrasas que se ponga en práctica” (Cuadra-Peralta et al. 2012 p.22) (Rodriguez, 2018, p. 45)

El Clima influye en los resultados de la actividad. Muchas veces dentro de los objetivos está la conducción de la empresa y esto también se planifica mediante los objetivos económicos, que va a servir de guía para mejorar el funcionamiento de la empresa (Montoya Cáceres et al., 2017, p. 16).

Para Oliva (2018) Para tener un concepto mucho más amplio existen elementos básicos que deben ser considerados como por ejemplo el clima organizacional, los conjuntos de valores y las creencias esenciales. Si se

habla de valores se da a conocer que estas afirmaciones pueden o no estar bien en una determinada organización. No en tanto, la creencia de estas son consecuencias entre las acciones de las personas. Por lo que el papel de ello es determinar un comportamiento esperado.

Para Torres (2014) Los valores y creencias que son determinados a título individual, no son suficientes estos deben ser sostenidos también por la organización, es decir, deberían de globalizarse, y alcanzar a todos los miembros de la organización. Imagen integrada: conocida también como una empresa íntegra. Ello va a proporcionar o garantizar una continuidad tanto en el tiempo, que tiene que ver con la coherencia, si se involucran otros factores como la diversidad, especificado. Todo ello, para generar a los miembros que la componen la identificación, tanto en el mismo ambiente como fuera de él (Chuquimango, 2019). También existe el fenómeno persistente. “Si se define en una sola palabra podemos hablar de una resistencia al cambio. Pudiendo tener implicaciones tanto positivas como negativas. Esto hace que el clima organizacional llegue o no a evolucionar”. (Torres Chura, 2014).

Características diferenciadoras. Para diferenciar los climas organizacionales se suele tener en cuenta características que los diferencian entre ellas. Dentro de estas características se considera a la iniciativa individualizada, el grado de responsabilidad, libertad, independencia, la tolerancia.

En este sentido, se mide la tolerancia de los empleados al ser sometidos a diferentes pruebas. Los empleados son evaluados constantemente y son sometidos a diferentes pruebas. Una de las evaluaciones consiste en medir el grado de sus actitudes tales como agresivos, innovadores, su capacidad de resolución de problemas. Implicando si existe supervisión directa, las reglas que esta involucra como un control en relación al comportamiento de

los colaboradores (Cuadra-Peralta et al., 2012) (Gamarra, 2018)

Para Córdova (2018) cada individuo de la organización aporta una experiencia ya sea de índole colaborativa, profesional, particular u otra, más que identificarse de manera particular o individual. Debe de funcionar de manera grupal y coordinada, ya que, cada una de las unidades organizativas deben de tener un funcionamiento de forma coordinada. Así, la empresa u organización debe tener incentivos para sus colaboradores, estos incentivos se pueden traducir en aumentos de salario, promociones, reconocimientos, premios por productividad, entre otros. Existen criterios que pueden llegar a causar incomodidades o conflictos uno de ellos es la antigüedad. Existe la tolerancia del conflicto que se refiere a que los colaboradores ventilen los conflictos en la organización y las críticas. El modelo de comunicación que las organizaciones tienen y se encuentran referidas a una comunicación jerárquica.

El clima organizacional está constituido por diferentes valores de las personas. Así. Varios autores están de acuerdo de que el clima organizacional es la columna vertebral de toda una empresa. Por ello, el clima organizacional desempeña numerosas funciones dentro de una empresa, haciendo que su funcionamiento sea mejor o peor de acuerdo a su clima organizacional. De ahí, la jerarquía del clima organizacional (Arroyo Espinoza 2018) (Ugarte & Jackeline, 2015, p. 89)

Se puede transmitir una cultura de identidad en cada grupo organizacional, a esto se le conoce como la identidad en la organización. Esto debe ser facilitado por la organización, el hecho de transmitir a cada individuo que forma parte de ella. Con ello, la empresa estaría facilitando un compromiso que será de interés al colaborador, incrementando la estabilidad del sistema social. (Galván Huaroc 2018) (Bill, 2014, p. 14)

Existen diferentes diseños de un clima organizacional, el cual puede llevar al éxito de una empresa. Generalmente las organizaciones buscan dentro de sus empresas personas comprometidas con la identificación corporativa. Sin embargo, son pocos los colaboradores comprometidos con la empresa. Entonces, es necesario que la empresa difunda la filosofía, lo que es su visión, misión y valores.(Chiñas, 2015). Con el fin de que los colaboradores se compenetren con ellos. Se debe entender que las normas y objetivos no solo deben quedar plasmados en un papel. Todo lo contrario, deben motivar e inspirar el comportamiento del colaborador dentro de cada empresa. (Matos Chancos, 2017) (Cubillos Rivera et al., 2014, p. 18)

En el mundo existen organizaciones con una excelente cultura organizacional, entre ellas, se tiene a Disney, Microsoft y Apple. ¿Pero cómo se ha logrado ello? Una de las maneras para el logro de lealtad de los trabajadores o los llamados, el día de hoy, colaboradores, es lograr lealtad, orgullo y sentido de pertenencia en los colaboradores, una de las estrategias es compartir el sueño del fundador, desde el corazón y no desde los números (Chuquilin Huaman & Soto Rabanal, 2018) (Pérez Acuña et al., 2015)

Entonces, en esas épocas los fundadores de Walt Disney, Bill Gates y Steve Jobs, respectivamente ya compartían sus sueños y su filosofía con sus colaboradores. Con ello, estaban logrando un posicionamiento, es decir, la creación de una cultura organizacional sólida, la cual, lleva al éxito de las empresas ya mencionadas (Villavicencio Ferrel, 2019). Permitir que el personal participe en el diseño del clima organizacional, no debe ser estático. Entonces, se recomienda que se adapte a los tiempos o en su defecto se mantenga actualizada constantemente. Entonces se hace efectivo que todos los colaboradores de la empresa se integren exitosamente y participen en su redefinición, con el fin de consolidar el clima

laboral (Arapa Roque, 2015) (Arias, 2014)

El lenguaje de las personas en toda organización, debe ser un reflejo del clima corporativo. Por ello, es importante mantener un lenguaje adecuado al momento de la comunicación. Para controlar, este aspecto es necesario fomentar el respeto (Fernandez Rafael, 2017)

El candidato, no solo debe ser elegido por algunas cualidades como lo son las habilidades técnicas y experiencia, siendo importante escoger a los postulantes por otros aspectos que complementarán el perfil.(Condor & Omar, 2018). Uno de estos aspectos es la adecuación cultural con la empresa. Uno de los mecanismos a utilizar es el periodo de prueba, que es usado para medir el trato con los compañeros de trabajo y el contenido de reacción ante determinadas condiciones (Aylas Salcedo, 2018)

Si se tomaría una decisión adecuada, el fin es no perjudicar el ambiente organizacional, los valores de la empresa y sus principios. Entonces para decir que existe un clima organizacional exitoso es conveniente integrar las actitudes y compromiso de los trabajadores. Lo que conlleva a que la corporación tenga resultados competitivos y se logre posicionar en el mercado a largo plazo.(Ramos et al., 2018)

Para ello, es importante realizar investigaciones a nivel internacional, nacional y local. Así tenemos que Lan (2019), realizó una investigación cuyo título es *“The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists”*, que tiene como objetivo explorar la relación entre el clima organizacional, el estrés laboral, el agotamiento en el lugar de trabajo y la retención de farmacéuticos. Este estudio adoptó un diseño transversal y realizó una encuesta por cuestionario a farmacéuticos que trabajan en tres hospitales docentes (un hospital docente

de distrito, un hospital docente regional y un centro médico).

Los criterios de muestreo fueron una licencia para practicar farmacia y la voluntad de firmar un formulario de consentimiento por escrito para participar en este estudio. Se distribuyeron ciento diez cuestionarios, de los cuales 101 contenían respuestas válidas, lo que arroja una tasa de retorno válida del 91,82%. Una correlación significativa fue evidente entre el clima organizacional, el estrés laboral, el agotamiento del lugar de trabajo y la retención. “El análisis de regresión jerárquica reveló que las variables demográficas, el clima organizacional, el estrés laboral y el agotamiento del lugar de trabajo tenían un poder predictivo del 55,6% para la retención ( $F = 9.712^{***}$ ,  $P < .001$ ). El clima organizacional tuvo una correlación positiva significativa con la retención ( $\beta = 0.401^*$ ,  $P < .001$ ). Los resultados de este estudio pueden ayudar a los hospitales a crear un lugar de trabajo amigable y saludable, instruir a los gerentes de los hospitales sobre cómo mejorar su clima organizacional y reducir el estrés laboral y el agotamiento del lugar de trabajo de los farmacéuticos, mejorando así la calidad del servicio de farmacia y la seguridad de los medicamentos y, finalmente, mejorando a los farmacéuticos 'intención de quedarse". (p. 1)

Labrague (2017), publica el estudio sobre “*Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction*”. El presente trabajo investiga la influencia de las percepciones de la política organizacional en los resultados laborales de las enfermeras (satisfacción laboral, estrés laboral, agotamiento laboral e intención de rotación). La política organizacional es un fenómeno común en casi todas las instituciones y está relacionado con consecuencias indeseables en los empleados. Se manejó un diseño de investigación transversal en este estudio. Ciento sesenta y seis (166) enfermeras participaron.

Se utilizaron cinco herramientas estandarizadas: el Índice de satisfacción



laboral, la Escala de estrés laboral, la Escala de medida de agotamiento, la Escala de inventario de intención de rotación y la Escala de percepción de la política organizacional. Las enfermeras empleadas en hospitales privados y del gobierno percibieron niveles moderados de política organizacional.

Se identificaron correlaciones positivas entre la política organizacional percibida y el estrés laboral, la intención de rotación y el agotamiento laboral. Se encontraron correlaciones negativas entre la política organizacional percibida y la satisfacción laboral. La política organizacional percibida predijo el estrés de las enfermeras y los niveles de agotamiento, intención de rotación y satisfacción laboral.

Es por ello, que (Bernal González et al., 2015b) “El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico”. Al realizar una revisión de investigaciones de 83 investigaciones tanto teóricas como empíricas, publicadas en países latinoamericanos en el siglo XXI.

El estudio pretende examinar la multidimensionalidad y criterios fundamentales del clima organizacional y la calidad de los servicios que se brindan en salud. Posteriormente, plantean diseñar un modelo para verificar la relación entre las dos variables. Para realizar dicho estudio se realizó una investigación documental.

De los datos obtenidos se tiene como resultado una relación entre las variables clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; sin embargo, el autor recomienda la realización de otros estudios relacionados con el tema y que la muestra sea muy similar a la que se muestra en el presente trabajo. (p.1)

En Latinoamérica se han realizado múltiples estudios como el de May y Saginés (2015), que presenta un trabajo cuyo título es "*Clima organizacional en instituciones de salud del estado de Guanajuato*". Los investigadores tuvieron como objetivo investigar el clima organizacional en instituciones de salud del estado de Guanajuato.

Para ello, contaron con la participación de 116 empleados que contestaron a una encuesta diseñada con diez factores. Dependiendo de los factores investigados el puntaje más bajo fue para el desarrollo personal. Las causas que pueden originar estos resultados para los investigadores probablemente fueron la aptitud de vida en el trabajo, la satisfacción laboral y el desempeño personal e institucional, los cuales deben ser mejorados, según los autores.

Así llegamos a los estudios realizados en el Perú, donde Figueroa (2017), en su estudio titulado "*Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral profesional de Enfermería en los servicios críticos del Hospital Regional del Cusco 2016*" hubo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios críticos del Hospital Regional del Cusco 2016.

Para su desarrollo tuvieron un total de 66 profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del hospital en mención. Los instrumentos utilizados fueron dos encuestas, una sobre clima organizacional y otro de satisfacción laboral, diseñados y elaborados por el MINSA.

Obtienen como resultados con respecto al clima organizacional que el 56.1% tiene una opinión que este debería mejorar. En relación a la satisfacción laboral los investigadores observaron que 36,3% y 25,8% se

encuentran de regularmente vanidoso e disgustado.

Siguiendo con el ámbito nacional Vilca (2017), en su tesis titula "*Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*" tuvo como fin determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, Lima, 2017. Su trabajo contó con una muestra de 200 profesionales de la salud, para la cual utilizó una encuesta para la recopilación de los datos. La investigadora encontró una relación significativa entre las variables estudiadas.

Y en el ámbito local en la ciudad de Chiclayo Bravo (2018) publica una investigación titulada "*Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018*". Cuyo objetivo fue determinar la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral.

La muestra estuvo conformada por 42 servidores públicos entre, profesionales, técnicos y auxiliares. Donde encontró un 19 % de un clima Participativo y en la Satisfacción laboral, el 81% mostró un Clima Indiferente, el 69% manifiestan tener un nivel de Satisfacción media y un 31 % una satisfacción alta.

De la misma manera Pintado (2017), en su tesis titulada. "*Clima Laboral y Satisfacción Laboral Del Usuario Interno En El Centro De Salud Atusparias- Chiclayo, 2017*", tuvo como objetivo verificar la relación entre clima laboral y la satisfacción laboral del usuario interno en el Centro de Salud Atusparias-Chiclayo.

El estudio contó con la intervención de 43 recursos humanos. Para ello, aplicaron dos instrumentos, uno destinado al clima laboral y otro a la satisfacción laboral. En los resultados encontraron que en el clima laboral el 72.1% presentaba un clima laboral medio, un clima laboral favorable estuvo representado por un 25.6% y sólo un 2.3% presentaban satisfacción laboral. Para este autor no existía la relación entre las variables.

Dependiendo de los países las deducciones pueden variar. Así, en países desarrollados se evidencia que los trabajadores del sector salud están satisfechos y no tienen problemas en relación al clima organizacional. Probablemente ello se deba a varios factores como el surtimiento de material de trabajo, una formación general más concisa, idiosincrasia, economía, entre otros. En las naciones en vías de desarrollo es difícil evidenciar estos criterios a menos que sean centros de trabajo pequeños, donde la cantidad de personal esta reducido. Por lo que, es más fácil construir un buen clima organizacional. Así, también, se encuentra la variable satisfacción laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo de investigación:**

Según CONCYTEC (2018) el tipo de investigación en el presente trabajo de investigación es básica.

**Diseño de investigación:**

El diseño es no experimental: transversal y descriptivo correlacional transversal.

#### 3.2 Variables y Operacionalización

**Variable Independiente**

**Clima organizacional**

**Definición conceptual:** Chiavenato (2009), define: “El clima organizacional como un concepto de calidad donde se suma también a ello ciertas características como lo son las ambientales llegando a ser percibidas o experimentales por secciones de una clasificación y esta van a influir futuramente en el comportamiento”. (p.74)

**Definición operacional:** En la presente investigación se valorará el modo de orientación, sentido de congruencia, gratificación reserva de peculios, fijeza, iluminación y conexión en la dirección, bienes colectivos. Es decir, está basado en sus dimensiones

**Indicadores:**

Autoestima Cooperación Respeto

Autoritarismo estímulo Capacidad de integración

Beneficios Conformidad Frustración

Expectativas Beneficios Sociales Incentivos  
Ubicación Equipamiento Insumos  
Desempeño Seguridad Tranquilidad  
Comunicación asertiva Objetivos Reglas  
Ayuda mutua Interrelaciones Trabajo en equipo

**Escala de medición:** Ordinal

### **Variable Dependiente**

#### **Satisfacción laboral**

**Definición conceptual:** Koontz y O'Donnell (1995, citado por Gamboa, 2010) este concepto abarca la satisfacción laboral como la ventura que se siente o experimenta en el trabajo y está directamente relacionado con la motivación trabajo (p.5).

**Definición operacional:** En la satisfacción laboral se valorará los escenarios de labor, la interacción de los jefes y el bienestar de los trabajadores.

#### **Indicadores:**

Medio ambiente  
Estabilidad  
Seguridad  
Empatía  
Confianza  
Toma de decisiones  
Motivación  
Reconocimiento  
Remuneración

**Escala de medición:** Ordinal

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

**Población:** Está formada por todos los trabajadores de centro de salud del MINSA llamado Centro de Salud de Ferreñafe.

- **Criterios de inclusión:**
  - Colaboradores del Centro de Salud que lleven más de un año trabajando en dicho centro.
  - Trabajadores que acepten formar parte del estudio.
  
- **Criterios de exclusión**
  - Serán excluidos aquellos trabajadores que tengan familiares de primer y segundo grado en el centro de salud.
  - Aquellos trabajadores que no firmen el consentimiento informado o lo hagan verbalmente mediante el WhatsApp.

**Muestra:** Será considerada toda la población, es decir los 21 trabajadores que tienen contacto directo con los usuarios.

**Muestreo:** No se aplica dichas técnicas ya que es considerada toda la población.

**Unidad de análisis:** Los trabajadores del Centro de Salud

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

La técnica que se empleó en el estudio es el cuestionario que son los instrumentos de investigación descriptiva. El instrumento utilizado tiene por nombre EDCO utilizado por Acero Y (2008) con el fin de medir el clima organizacional. Para medir la Satisfacción Laboral se utilizará el cuestionario proporcionado por MINSA.

### **3.5 Procedimiento.**

Para realizar el presente trabajo de investigación primero se requirió permiso al director del Centro de Salud, a quien se le solicitó los email y números telefónicos de los trabajadores. Una vez obtenido dicho permiso se procedió a contactarnos vía telefónica con cada uno de los trabajadores, con el fin de obtener su consentimiento por este medio. Una vez obtenido el consentimiento por vía telefónica se les contacto telefónicamente y se les hizo la encuesta por el aplicativo WhatsApp.

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

Para el análisis estadístico, se utilizó el programa Microsoft Excel 2013, y SPSS Statistics 22.0, se obtuvo frecuencias absolutas simples y porcentuales. Se realizó las pruebas estadísticas no paramétrica y el coeficiente de asociación Spearman rho.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se respetará la equivalencia de los trabajadores y no se manipularán los resultados. Para ello se ha tomado en cuenta la declaración de Helsinki, ya que se respeta los derechos de la persona prevaleciendo su interés sobre la ciencia y la sociedad. Los participantes aceptarán libremente de formar parte del estudio. Con ello se estaría cumpliendo los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1.** *Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.*

Satisfacción laboral	Clima organizacional rho = 0.584 p = 0.028 *
----------------------	--

*Fuente: Cuestionario clima organizacional y satisfacción laboral aplicado en un centro de salud del MINSA.*

*Elaboración propia*

*Valor de \* significativo  $p < 0.05$*

En la investigación se identifica una asociación significativa entre un número elevado de elementos del clima organizacional y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).

**Tabla 2.** *Análisis descriptivo del ítem de la satisfacción laboral por dimensiones de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.*

Dimensiones	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho	Total
Condiciones de trabajo	0.7	3.3	13.3	34.7	48.0	100.0
Interacción de los jefes	3.6	7.1	8.3	44.0	36.9	100.0
Bienestar en el trabajo	5.4	9.8	25.0	37.5	22.3	100.0

*Fuente: Cuestionario satisfacción laboral aplicado en un centro de salud del MINSA.*

*Elaboración propia*

#### Interpretación:

El capital humano del centro de salud en cuanto a las extensiones de la variable satisfacción laboral destaca los escenarios de trabajo seguido de la interacción de los dirigentes y el bienestar en el trabajo.

**Tabla 3.** Análisis descriptivo del ítem del clima organizacional por dimensiones de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.

Dimensiones	Nunca	Muy Pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Relaciones interpersonales	15.7	14.3	4.3	28.6	37.1	100.0
Estilo de dirección	35.7	11.4	7.1	1.4	44.3	100,0
Sentido de pertinencia	14.3	7.1	7.1	24.3	47.1	100,0
Dimensión retribución	22.9	1.4	7.1	21.4	47.1	100,0
Disponibilidad de recursos	18.8	18.8	7.2	31.9	23.2	100,0
Estabilidad	42.9	4.3	10.0	11.4	31.4	100,0
Claridad y coherencia en la dirección			7.1	17.1	75.7	100,0
Valores colectivos	18.6	11.4	12.9	41.4	15.7	100,0

*Fuente: Cuestionario clima organizacional aplicado en un centro de salud del MINSA.  
Elaboración propia*

**Interpretación:**

El capital humano del centro de salud, las dimensiones que mejor destacan es la Albor y relación en la trayectoria, así como el sentido de pertinencia; mientras que son adversas la dimensión estabilidad y estilo de la dirección.

## V. DISCUSIÓN

En la actualidad, el conocimiento se caracteriza por un entorno competitivo y podría decirse hasta complejo. Tanto la innovación como el conocimiento se convierten en las experiencias que dominan la economía contemporánea, estas variables siempre están adscritas a las estrategias de negocios, en donde el gran enfoque de los recursos intangibles son el fundamento para la existencia de una empresa sea cual fuera su actividad económica.

En este sentido, el aspecto que ha recogido un cuidado individualizado es la satisfacción laboral. Ello se debe primordialmente a que es la pieza clave de toda empresa para obtener resultados positivos. Por lo que, el empleado en la actualidad llamado colaborador es un recurso humano valiosísimo. Así, pues el trabajo de cada uno de los colaboradores es importante y fundamental para conseguir los objetivos de toda organización. De ahí la importancia de lograr un clima organizacional al menos satisfactorio. Ello es importante, ya que la satisfacción del trabajador o colaborador debe ocupar un lugar importante y preferente. La percepción que tome el colaborador acerca de la satisfacción ocupa un lugar primario y preferente

El clima organizacional es uno de los componentes que interviene en la satisfacción laboral. Por lo tanto, todo lo que el colaborador perciba a su alrededor va a influenciar en la vida laboral haciéndolo más o menos productivo. Estas características influyentes son la motivación y el comportamiento de las personas que laboran. Las variables se relacionan entre sí. Estas variables relacionadas entre sí son: su calidad de vida laboral y, en consecuencia, su desempeño.

En la actualidad un mundo globalizado implica que las patronatos estatales y privados deben cumplir estándares de calidad. Por ello, las

ordenaciones están obligadas a descubrir mayor interés en la calidad de vida laboral y personal. Antes solo importaba el rendimiento y no los sentimientos y emociones prósperos y negativos de los trabajadores.

En la Latinoamérica, la situación no es diferente, el desabastecimiento, la falta de estructura sumadas a las emociones difíciles, hacen que el clima laboral sea pesado. Por ello, se requiere que el clima organizacional se desenvuelva positivamente. Para ello, se necesita de un esfuerzo especial de los trabajadores con el fin de garantizar el buen atendimento de los usuarios de los centros de salud. (May & Sanginés, 2015, p. 10)

En el Perú, investigaciones realizadas en diferentes regiones como en el Cuzco, Vilca (2017) encuentra que la influencia del clima organizacional es poco significativa en relación a la satisfacción laboral.

En Chiclayo, Pintado (2017) encuentra una relación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral, encontrando que los niveles están entre regular y medio. Mientras que Bravo (2018) encuentra que la influencia del clima organizacional es poco significativa en la satisfacción laboral. La diferencia entre estos resultados, probablemente se deba a que Pintado (2017) realiza su investigación en una red de salud y Bravo (2018) lo realiza en un solo centro de salud. La fiabilidad tal vez debe ser tomada en cuenta para establecer un criterio unificado respecto al tema.

En el centro de salud que se estudiará a continuación generalmente existe un mal relacionamiento entre profesionales, y ello recae en el atendimento de los usuarios.

En este sentido, surge la pregunta de investigación: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud del MINSA? Porque es importante señalar el rol que cumple el clima organizacional en todo centro laboral y la relación

que pueda a llegar a tener con la satisfacción del paciente.

Es así, que podemos afirmar que los trabajadores de diferentes categorías interactúan entre ellas, dependiendo de ellas la satisfacción laboral. Así en el presente estudio se ha analizado cada una de las dimensiones tanto de la satisfacción laboral y del clima organizacional.

Muchos estudios han analizado estas variables con diferentes instrumentos en este estudio se ha creído necesario realizarlo con el instrumento utilizado por Martínez, M. C. (2014), ya que es un instrumento que enriquece los resultados. Es así, que en la suma de las dimensiones del estudio los participantes manifiestan tener un clima organizacional favorable, tal como se encuentra en otros estudios como el de Lan (2019), Labregue (2017) y Bernal (2015).

- Ello se ve reflejado cuando se responden cada una de las dimensiones. Donde lo que predomina es que los participantes se sienten bien ya que consideran que se toma en cuenta sus opiniones, la confianza que genera el director de la institución, los beneficios que obtienen por trabajar en el centro de salud, se alarman por el futuro de la fundación donde trabajan, considerando que se encuentran en un trabajo adecuado. Son pocos los autores que encontraron resultados similares al presente estudio. La gran parte de estudios que obtienen estos resultados son internacionales como el de Lan (2019), Labregue (2017) y Bernal (2015).

Probablemente en países desarrollados se tienen mejores protocolos que en las naciones en senderos de desarrollo, en comparación con los resultados obtenidos en el presente estudio, los trabajos realizados por Figueroa (2017), Vilca (2017) y Bravo (2019) todos estudios realizados en el Perú encontraron un inadecuado clima laboral, lo que puede deberse a que han sido realizados con grupos de personas grandes, es

decir, en hospitales, que en contraste con nuestro estudio la población es pequeña ya que el centro de salud donde se realizó el estudio no tiene demasiados trabajadores, por lo que puede ser considerado como un centro laboral familiar y la percepción de los trabajadores es satisfactoria.

Por lo tanto, al haber una relación significativa entre ambas variables según demuestra la estadística, donde esta relación es relevante. Los trabajadores manifiestan tener una adecuada satisfacción laboral, encontrándose de acuerdo con las dimensiones establecidas, como tener claro sus funciones en el trabajo. Así también, manifiestan un compañerismo entre los trabajadores. Los resultados una vez más son similares a estudios extranjeros y difieren de los estudios nacionales.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.
2. En la variable satisfacción laboral, el capital humano destaca las dimensiones condiciones de trabajo seguido de la interacción de los directores y el bienestar en el trabajo de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe.
3. En la variable clima organizacional las extensiones que destacan es la Luminosidad y conexión en la dirección, así como el sentido de pertinencia; mientras que son adversas la dimensión estabilidad y estilo de la dirección de los colaboradores de un centro de salud. Ferreñafe.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al Lic. Ps. Milton Sandoval, jefe del centro de salud involucrado, realizar una introspección sobre la calidad de atención que brindan sus trabajadores hacia las personas y la interrelación entre ellos.
- Así también, se le recomienda al Lic. Ps. Milton Sandoval, realizar estudios de la misma índole con el fin de verificar la satisfacción laboral y clima organizacional.
- Se exhorta a la universidad a fomentar la realización de trabajos de la misma índole.
- Se recomienda a la universidad a realizar un trabajo sistémico del tema, con el fin de conseguir datos puntuales.



## REFERENCIAS

- Arapa Roque, S. N. (2015). El Clima Organizacional y su relación con el Nivel de Satisfacción Laboral del personal de salud asistencial de la Redes Yunguyo – 2012.
- Arias, W. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300010&script=sci\\_arttext](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-24492014000300010&script=sci_arttext)
- Aylas Salcedo, R. A. (2018). “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional asistencial del hospital Oxapampa – Pasco Octubre – Diciembre 2016”.
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: Diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134), 8-19.  
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Bill, J. (2014). Influencia del liderazgo sobre el clima organizacional—ScienceDirect.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700266>
- Blanco, C. (2009). Métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación. Córdoba: Editorial Brujas. (5.ª ed.). Brujas.
- Bravo, M. A. (2018). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/29572>
- Chiñas, Á. C. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO FEDERAL DEL PROGRAMA CARAVANAS DE LA SALUD EN TABASCO, MEXICO. *HITOS DE CIENCIAS ECONOMICO ADMINISTRATIVAS*, 21(59), 43-52. <https://doi.org/10.19136/hitos.a0n59.1011>

- Chuquilin Huaman, L. E., & Soto Rabanal, M. E. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacutec – Cajamarca 2018. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26172>
- Chuquimango, C. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud del centro de salud Pachacutec Cajamarca- 2018. Universidad Nacional de Cajamarca. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/3147>
- CONCYTEC. (2018). Regalamento de tipo de investigaciones. <https://portal.concytec.gob.pe/>
- Condor, C., & Omar, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación*, 9(1), 25-34.
- Consuelo-Bravo, C., Sarmentero-Bon, I., Gómez-Figueroa, O., & Falcón, O. (2018). Procedimiento para el estudio del Comportamiento Organizacional. *Ingeniería Industrial*, 39(1), 92-100.
- Córdova Robles, J., & Soto Orellana, J. (2018). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En El Personal De La Red De Salud Tayacaja Región Huancavelica. [http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_33665ab7dbb75a2bebc12b2ebb0dafba](http://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_33665ab7dbb75a2bebc12b2ebb0dafba)
- Cuadra-Peralta, A. A., Fuentes-Soto, L. K., Madueño-Soza, D., Veloso-Besio, C. B., & Meneses, Y. B. (2012). Mejorando clima organizacional y de aula, satisfacción vital y laboral. *Fractal: Revista de Psicología*, 24(1), 3-26. <https://doi.org/10.1590/S1984-02922012000100002>
- Cubillos Rivera, B., Velásquez Muriel, F. C., & Reyes Nova, M. (2014). Plan de mejoramiento de variables del clima organizacional que afectan al desempeño laboral en una entidad del Estado. *Suma de Negocios*, 5(10), 69-73. [https://doi.org/10.1016/S2215-910X\(14\)70012-6](https://doi.org/10.1016/S2215-910X(14)70012-6)

- Díaz, D. R. (2009). *Análisis de datos de encuesta: Desarrollo de una investigación completa utilizando spss*. Barcelona: Editorial UOC. (4.<sup>a</sup> ed.). UOC.
- Fernandez Rafael, A. (2017). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en el personal asistencial de salud de la Micro Red Bagua—2016*.
- Figuroa, G. L. (2017). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral profesional de Enfermería en los servicios críticos del Hospital Regional del Cusco 2016*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.  
<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/UNSAAC/2828>
- Gamarra, P. (2018). *Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao*. 83.
- Govea, M. E. G., Domínguez, M. E., & Agustín, Y. Q. S. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. *Contribuciones a la Economía*, 2012-11. <https://ideas.repec.org/a/erv/contri/y2012i2012-113.html>
- Labrague, L. J., McEnroe-Petitte, D. M., Gloe, D., Tsaras, K., Arteché, D. L., & Maldía, F. (2017). Organizational politics, nurses' stress, burnout levels, turnover intention and job satisfaction. *International Nursing Review*, 64(1), 109-116.  
<https://doi.org/10.1111/inr.12347>
- Lan, Y.-L., Huang, W.-T., Kao, C.-L., & Wang, H.-J. (2019). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>
- López, M. (2014). *Estadística práctica: Aplicación y análisis para la toma de decisiones en las empresas*. (3.<sup>a</sup> ed.). San Juan: Universidad de Puerto Rico.
- Martinez, M. (2014). *Écnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos* (2.<sup>a</sup> ed.). Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Matos Chancos, R. M. (2017). *Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal*

de la Microred de Chilca, período 2017.

May, M. H., & Sanginés, M. L. G. (2015). CLIMA ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIONES DE SALUD DEL ESTADO DE GUANAJUATO. JÓVENES EN LA CIENCIA, 1(2), 946-950.

Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., Padilla Pérez, A., Montoya Cáceres, P., Beiiio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F., Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia & trabajo, 19(58), 7-13. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000100007>

Oliva Palacios, D. D. S., & Sosa Marquez, M. M. (2018). “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del establecimiento de salud Santa Julia. Piura. 2018”. Repositorio institucional – UNAC. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3706>

Parra, M. (2018). Factores del clima organizacional existentes en el área administrativa en empresas de Barranquilla. 39. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p21.pdf>

Pérez Acuña, C., Riquelme Hernández, G., Scharager Goldenberg, J., & Armijo Rodríguez, I. (2015). Relación entre calidad de vida y representación de enfermedad en personas con enfermedad renal crónica terminal en tratamiento con hemodiálisis. Enfermería Nefrológica, 18(2), 89-96. <https://doi.org/10.4321/S2254-28842015000200003>

Pintado, L. (2017). Clima Laboral Y Satisfacción Laboral Del Usuario Interno En El Centro De Salud Atusparias- Chiclayo, 2017. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8475>

- Quispe, A. (2013). El uso de la encuesta en las ciencias sociales. (1.<sup>a</sup> ed.). Dias Santos.
- Ramos, N. M. A., Ramos, N. M. A., & Ramos, N. M. A. (2018, marzo 28). Clima Organizacional. VII Jornada Académica Científica. VII Jornada Académica Científica.  
[http://eventoscientificos.upeu.edu.pe/index.php/viijac/vii\\_jac/paper/view/3673](http://eventoscientificos.upeu.edu.pe/index.php/viijac/vii_jac/paper/view/3673)
- Rodriguez, H. (2018). Clima y Cultura Organizacional y su Relación con el Cambio Gerencial de Organizaciones Tradicionales a Organizaciones Inteligentes | Ciencia Sociales y Económicas. <http://revistas.uteq.edu.ec/index.php/csye/article/view/222>
- Sotelo Asef, J. G., Figueroa González, E. G., Sotelo Asef, J. G., & Figueroa González, E. G. (2017). El clima organizacional y su correlación con la calidad en el servicio en una institución de educación de nivel medio superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 8(15), 582-609.  
<https://doi.org/10.23913/ride.v8i15.312>
- Torres Chura. (2014). Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del servicio de medicina y cirugía del HNCASE. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4307>
- Ugarte, Z., & Jackeline, S. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014—Perú. *Comuni@cción*, 6(2), 5-14.
- Vilca, V. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas. Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/7121>
- Villavicencio Ferrel, J. A. (2019). Relación entre Clima Organizacional y Nivel de Satisfacción Laboral en Profesionales de la Salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata Arequipa, 2018.

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	ESCALA
<b>VARIABLE 1:</b> Clima organizacional	Chiavenato (2009), define: "El clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento". (p.74)	En la presente investigación se valorará el estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos	Relaciones interpersonales  Estilo de dirección  Sentido de pertinencia  Retribución  Disponibilidad de recursos  Estabilidad  Claridad y coherencia en la dirección  Valores colectivos	Autoestima Cooperación Respeto Autoritarismo estímulo Capacidad de integración  Beneficios Conformidad Frustración  Expectativas Beneficios Sociales Incentivos  Ubicación Equipamiento Insumos Desempeño Seguridad Tranquilidad  Comunicación asertiva Objetivos Reglas  Ayuda mutua Interrelaciones Trabajo en equipo	Siempre 4 Casi siempre 3 Algunas veces 2 Muy pocas veces 1 Nunca 0	<b>Ordinal</b>
<b>VARIABLE 2:</b> Satisfacción laboral	Koontz y O'Donell (1995, citado por Gamboa, 2010) plantean que "la satisfacción laboral se refiere al bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo" (p.5).	En la satisfacción laboral se valorará las condiciones de trabajo, la interacción de los jefes y el bienestar de los trabajadores.	Condiciones de trabajo  Interacción de los jefes  Bienestar de los trabajadores	Medio ambiente Estabilidad  Seguridad Empatía Confianza Toma de decisiones  Motivación Reconocimiento Remuneración	Muy poco 4 Poco 3 Medio 2 Bastante 1 Mucho 0	<b>Ordinal</b>

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Clima organizacional

**INSTRUCCIONES:** La presente prueba es confidencial y anónima, solo se realizara con fines investigativos. El tiempo de duración de la prueba es de 30 minutos. Agradecemos su colaboración y honestidad en el desarrollo de la prueba., su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**, En beneficio de la mejora continua.

DIMENSIÓN DE RELACIONES INTERPERSONALES		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1.	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2.	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3.	Los miembros del grupo no son distantes conmigo					
4.	Mi grupo de trabajo no me hace sentir incomodo					
5.	El grupo de trabajo valora mis aportes					
DIMENSIÓN DE ESTILO DE DIRECCIÓN		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
6.	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
7.	El jefe es no es mal educado					
8.	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.					
9.	Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias.					

10.	El jefe no desconfía del grupo de trabajo.					
DIMENSIÓN DE SENTIDO DE PERTENENCIA		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
11.	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.					
12.	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.					
13.	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.					
14.	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución					
15.	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes					
DIMENSIÓN DE RETRIBUCIÓN		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
16.	Realmente me interesa el futuro de centro de salud					
17.	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo					
18.	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución					
19.	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.					
20.	No sería más feliz en otra Institución					
DIMENSIÓN DE DISPONIBILIDAD DE RECURSOS		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
21.	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					



22.	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23.	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24.	No es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo					
25.	La iluminación del área de trabajo no es deficiente					
DIMENSIÓN DE ESTABILIDAD		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
26.	La Institución respalda al personal teniendo en cuenta su desempeño.					
27.	La institución brinda estabilidad laboral.					
28.	La institución procura no contratar personal por terceros.					
29.	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.					
30.	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
DIMENSIÓN DE CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN		Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
31.	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.					
32.	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.					
33.	Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas.					
34.	Los funcionarios dan a conocer los logros de la Institución.					
35.	Las metas de la Institución son entendibles					

	DIMENSIÓN DE VALORES COLECTIVOS	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
36.	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37.	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.					
38.	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.					
39.	Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad.					
40.	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					

## Satisfacción laboral.

### INSTRUCCIONES

Estimado Servidor, la presente encuesta tiene el propósito de recopilar información sobre *la Satisfacción Laboral*. Le agradecería leer atentamente y marcar con un (X) la opción correspondiente a la información solicitada, la presente es totalmente anónima y su procesamiento es reservado, por lo que le pedimos **SINCERIDAD EN SU RESPUESTA**, en beneficio de la mejora continua.

DIMENSIONES	Muy poco	Poco	Medio	Bastante	Mucho
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
1.- Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3.- En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
5.- Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
8.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.					
9.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan					
10.-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
11.- El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.					
<b>INTERACCIÓN DE LOS JEFES</b>					
12.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					

13.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
14.- Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
15.- Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
16.- Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
17.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...					
<b>BIENESTAR EN EL TRABAJO</b>					
18.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
19.- La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.					
20.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
21.- Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
22.-La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.					
23.-Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.					
24.-Contamos con centro de esparcimiento adecuados.					
25.- La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.					

### Anexo 3. Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

#### VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título de Tesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA

Nombre del Instrumento: Clima organizacional

Experto: Josue Rojas Bravo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR ITEMS
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones						5	5	4	4		4.5
		Soy aceptado por mi grupo de trabajo						4	5	5	4		4.5
		Los miembros del grupo no son distantes conmigo						5	5	5	4		4.8
		Mi grupo de trabajo no me hace sentir incomodo						5	5	4	4		4.5
		El grupo de trabajo valora mis aportes						4	5	4	4		4.3
	ESTILO DE DIRECCIÓN	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo						5	5	4	4		4.5
		El jefe es no es mal educado						4	4	4	4		4.0
		Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.						5	4	5	4		4.5
		Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias.						4	5	5	4		4.5
		El jefe no desconfía del grupo de trabajo.						5	4	4	5		4.5

SENTIDO DE PERTENENCIA	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.						5	5	4	4		4.5
	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.						4	5	5	5		4.8
	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.						5	4	4	5		4.5
	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución						4	4	4	4		4.0
	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes						4	4	5	5		4.5
RETRIBUCIÓN	Realmente me interesa el futuro de centro de salud						4	5	4	5		4.5
	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo						5	5	4	5		4.8
	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución						4	5	4	4		4.3
	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.						4	5	5	4		4.5
	No sería más feliz en otra Institución						4	5	5	4		4.5
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo						4	5	5	4		4.5
	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado						5	5	5	5		5.0
	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo						4	4	4	5		4.3
	No es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo						4	5	4	5		4.5
	La iluminación del área de trabajo no es deficiente						4	5	4	5		4.5
ESTABILIDAD	La Institución despide al personal teniendo en cuenta su desempeño.						5	4	5	5		4.8
	La institución brinda estabilidad laboral.						5	4	5	5		4.8

	La institución procura no contratar personal por terceros.						5	4	4	5		4.5
	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.						4	5	5	5		4.8
	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.						4	4	5	5		4.5
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.						5	4	5	5		4.8
	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.						4	5	5	5		4.8
	Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas.						4	5	5	5		4.8
	Los funcionarios dan a conocer los logros de la Institución.						4	5	4	5		4.5
	Las metas de la Institución son entendibles						5	5	5	4		4.8
VALORES COLECTIVOS	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.						5	5	5	4		4.8
	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.						5	5	4	4		4.5
	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.						4	4	5	5		4.5
	Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad.						4	5	4	4		4.3
	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.						5	5	4	4		4.5
PROMEDIO CALIFICACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACION							4.5	4.7	4.5	4.5		

  
**ROJAS BRAVO JOSUE**  
 CIRUJANO DENTISTA  
 COP. 41168  
 DNI: 4324454

**VALIDACIÓN POR EXPERTOS**

Título de Tesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA

Nombre del Instrumento: Clima organizacional

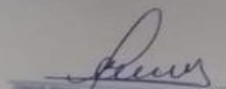
Experto: Incio Lozada

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR ITEMS
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre la el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones						5	5	4	5		4.8
		Soy aceptado por mi grupo de trabajo						4	4	5	5		4.5
		Los miembros del grupo no son distantes conmigo						5	5	5	4		4.8
		Mi grupo de trabajo no me hace sentir incomodo						4	5	4	5		4.5
		El grupo de trabajo valora mis aportes						4	5	5	4		4.5
	ESTILO DE DIRECCIÓN	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo						5	5	4	4		4.5
		El jefe es no es mal educado						4	4	5	4		4.3
		Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.						4	5	4	5		4.5
		Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias.						4	5	4	5		4.5
		El jefe no desconfía del grupo de trabajo.						5	5	5	5		5.0
	SENTIDO DE PERTENENCIA	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.						4	5	5	5		4.8



	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.						4	5	5	5		4.8
	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.						4	5	5	5		4.8
	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución						4	4	4	5		4.3
	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes						4	4	4	5		4.3
RETRIBUCIÓN	Realmente me interesa el futuro de centro de salud						4	5	5	5		4.8
	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo						4	4	4	4		4.0
	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución						5	4	4	4		4.3
	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.						4	5	4	4		4.3
	No sería más feliz en otra Institución						5	4	5	5		4.8
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo						5	4	5	5		4.8
	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado						5	5	5	5		5.0
	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo						5	5	5	5		5.0
	No es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo						5	4	4	4		4.3
	La iluminación del área de trabajo no es deficiente						4	4	5	5		4.5
ESTABILIDAD	La Institución respalda al personal teniendo en cuenta su desempeño.						4	5	4	5		4.5

	La institución brinda estabilidad laboral.						4	4	5	4		4.3
	La institución procura no contratar personal por terceros.						4	5	5	5		4.8
	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.						5	5	5	4		4.8
	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.						4	4	4	4		4.0
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.						5	5	5	4		4.8
	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.						4	5	4	4		4.3
	Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas.						4	5	5	5		4.8
	Los funcionarios dan a conocer los logros de la Institución.						4	5	4	4		4.3
	Las metas de la Institución son entendibles						4	4	4	5		4.3
VALORES COLECTIVOS	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.						5	5	5	4		4.8
	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.						4	4	4	4		4.0
	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.						4	4	5	5		4.5
	Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad.						4	4	5	5		4.5
	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.						4	4	4	5		4.3
PROMEDIO CALIFICACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACION							4.3	4.6	4.6	4.6		

  
 INSTITUCIÓN EDUCATIVA LA CAJON  
 CENTRO ESCOLAR  
 C.A.P. 1001  
 41862842

VALIDACIÓN POR  
EXPERTOS

Título de Tesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA

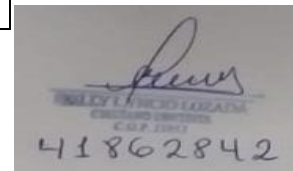
Nombre del Instrumento: Clima organizacional

Experto: Incio Lozada

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR ITEMS
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre la el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones						5	5	4	5		4.8
		Soy aceptado por mi grupo de trabajo						4	4	5	5		4.5
		Los miembros del grupo no son distantes conmigo						5	5	5	4		4.8
		Mi grupo de trabajo no me hace sentir incomodo						4	5	4	5		4.5
		El grupo de trabajo valora mis aportes						4	5	5	4		4.5
	ESTILO DE DIRECCIÓN	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo						5	5	4	4		4.5
		El jefe es no es mal educado						4	4	5	4		4.3
		Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.						4	5	4	5		4.5
		Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias.						4	5	4	5		4.5
		El jefe no desconfía del grupo de trabajo.						5	5	5	5		5.0

SENTIDO DE PERTENENCIA	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.						4	5	5	5		4.8
	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.						4	5	5	5		4.8
	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.						4	5	5	5		4.8
	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución						4	4	4	5		4.3
	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes						4	4	4	5		4.3
RETRIBUCIÓN	Realmente me interesa el futuro de centro de salud						4	5	5	5		4.8
	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo						4	4	4	4		4.0
	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución						5	4	4	4		4.3
	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.						4	5	4	4		4.3
	No sería más feliz en otra Institución						5	4	5	5		4.8
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo						5	4	5	5		4.8
	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado						5	5	5	5		5.0
	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo						5	5	5	5		5.0
	No es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo						5	4	4	4		4.3
	La iluminación del área de trabajo no es deficiente						4	4	5	5		4.5

	ESTABILIDAD	La Institución despide al personal teniendo en cuenta su desempeño.						4	5	4	5		4.5			
		La institución brinda estabilidad laboral.						4	4	5	4		4.3			
		La institución procura no contratar personal por terceros.						4	5	5	5		4.8			
		La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.						5	5	5	4		4.8			
		De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.						4	4	4	4		4.0			
	CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.						5	5	5	4		4.8			
		Conozco bien como la institución está logrando sus metas.						4	5	4	4		4.3			
		Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas.						4	5	5	5		4.8			
		Los funcionarios dan a conocer los logros de la Institución.						4	5	4	4		4.3			
		Las metas de la Institución son entendibles						4	4	4	5		4.3			
	VALORES COLECTIVOS	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.						5	5	5	4		4.8			
		Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.						4	4	4	4		4.0			
		Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.						4	4	5	5		4.5			
		Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad.						4	4	5	5		4.5			
		Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.						4	4	4	5		4.3			
	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACION												4.3	4.6	4.6	4.6



### VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título de Tesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA

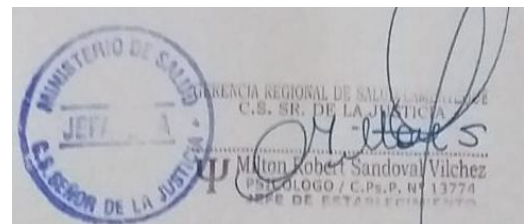
Nombre del Instrumento: Clima organizacional

Experto: Sandoval Vilchez Milton Robert

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR ITEMS
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre la el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
CLIMA ORGANIZACIONAL	RELACIONES INTERPERSONALES	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones						5	4	5	5		4.8
		Soy aceptado por mi grupo de trabajo						4	4	5	4		4.3
		Los miembros del grupo no son distantes conmigo						5	4	4	4		4.3
		Mi grupo de trabajo no me hace sentir incomodo						4	5	5	5		4.8
		El grupo de trabajo valora mis aportes						4	5	4	4		4.3
	ESTILO DE DIRECCIÓN	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo						5	5	4	4		4.5
		El jefe es no es mal educado						5	5	4	5		4.8
		Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.						5	4	5	4		4.5
		Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias.						5	5	4	5		4.8
		El jefe no desconfía del grupo de trabajo.						5	5	5	4		4.8
	SENTIDO DE PERTENENCIA	Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud.						5	4	5	5		4.8

	Los beneficios de salud que recibo en el centro de salud satisfacen mis necesidades.							4	4	5	5		4.5
	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial.							5	4	4	4		4.3
	Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución							5	4	5	4		4.5
	Los servicios de salud que recibo en la institución no son deficientes							4	5	5	5		4.8
RETRIBUCIÓN	Realmente me interesa el futuro de centro de salud							4	5	5	4		4.5
	Recomiendo a mis amigos la Institución como un excelente sitio de trabajo							5	4	4	5		4.5
	No me avergüenzo decir que soy parte de la Institución							4	4	5	5		4.5
	Sin remuneración no trabajo Horas Extra.							4	5	5	5		4.8
	No sería más feliz en otra Institución							4	5	4	5		4.5
DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo							4	5	4	5		4.5
	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado							4	5	4	4		4.3
	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo							4	4	4	4		4.0
	No es difícil tener acceso a la Información para realizar mi trabajo							5	4	5	5		4.8
	La iluminación del área de trabajo no es deficiente							5	4	4	4		4.3
ESTABILIDAD	La Institución despide al personal teniendo en cuenta su desempeño.							5	4	5	5		4.8
	La institución brinda estabilidad laboral.							5	4	4	5		4.5
	La institución procura no contratar personal por terceros.							5	5	4	5		4.8

	La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales.							4	4	5	4		4.3
	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.							5	4	4	5		4.5
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN	Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución.							5	4	5	5		4.8
	Conozco bien como la institución está logrando sus metas.							4	5	5	4		4.5
	Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas.							4	4	5	5		4.5
	Los funcionarios dan a conocer los logros de la Institución.							5	5	4	4		4.5
	Las metas de la Institución son entendibles							4	4	5	5		4.5
VALORES COLECTIVOS	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.							4	5	5	5		4.8
	Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales.							5	4	4	5		4.5
	Cuando necesito información de otros servicios la puedo conseguir fácilmente.							4	5	4	5		4.5
	Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad.							4	5	4	5		4.5
	Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.							5	4	5	5		4.8
PROMEDIO CALIFICACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACION								4.5	4.5	4.5	4.6		





### VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título de Tesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA

Nombre del Instrumento: Satisfacción Laboral

Experto: Josue Rojas Bravo

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR ITEMS
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre la el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	1.- Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.						4	4	5	4		4.3
		2.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.						4	4	4	5		4.3
		3.- En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.						4	5	5	5		4.8
		4.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.						4	4	4	5		4.3
		5.- Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo						5	4	5	4		4.5
		6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.						4	5	4	4		4.3
		7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.						5	4	5	4		4.5

	8.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.						4	4	5	4		4.3
	9.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan						4	5	5	5		4.8
	10.-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.						4	5	4	4		4.3
	11.- El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.						5	5	4	4		4.5
INTERACCIÓN DE LOS JEFES	12.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.						5	4	4	4		4.3
	13.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras						5	5	5	5		5.0
	14.- Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.						4	4	4	4		4.0
	15.- Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.						5	4	4	4		4.3
	16.- Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.						4	5	4	4		4.3
	17.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...						5	5	4	4		4.5
	BIENESTAR EN EL TRABAJABIENEST	18.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.						4	4	4	4	

AR EN EL TRABAJO	19.- La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.						4	5	4	4		4.3
	20.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.						5	4	5	5		4.8
	21.- Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.						5	4	4	5		4.5
	22.-La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.						5	4	5	5		4.8
	23.-Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.						5	4	5	5		4.8
	24.-Contamos con centro de esparcimiento adecuados.						5	4	4	4		4.3
	25.- La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.						5	4	4	4		4.3
	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACION							4.5	4.4	4.4	4.4	



### VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título de Tesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA

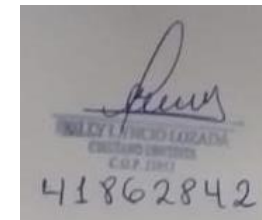
Nombre del Instrumento: Satisfacción Laboral

Experto: Incio Lozada

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR ITEMS
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre la opción de respuesta y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	1.- Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.						5	5	4	4		4.5
		2.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.						5	5	4	4		4.5
		3.- En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.						5	5	4	4		4.5
		4.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.						4	4	5	4		4.3
		5.- Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo						4	5	5	5		4.8
		6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.						4	4	4	5		4.3
		7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.						5	4	4	4		4.3

	8.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.						5	5	4	5		4.8
	9.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan						4	5	5	5		4.8
	10.-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.						5	5	5	4		4.8
	11.- El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.						5	5	5	4		4.8
INTERACCIÓN DE LOS JEFES	12.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.						5	5	4	5		4.8
	13.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras						4	4	4	4		4.0
	14.- Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.						4	4	4	5		4.3
	15.- Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.						4	5	4	4		4.3
	16.- Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.						4	5	4	5		4.5
	17.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...						5	5	4	4		4.5
BIENESTAR EN EL TRABAJABIENEST	18.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.						5	4	5	4		4.5

AR EN EL TRABAJO	19.- La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.						5	5	4	5		4.8
	20.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.						5	5	4	4		4.5
	21.- Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.						4	4	4	4		4.0
	22.-La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.						4	5	5	4		4.5
	23.-Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.						4	4	5	5		4.5
	24.-Contamos con centro de esparcimiento adecuados.						4	5	4	4		4.3
	25.- La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.						5	5	4	4		4.5
	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACION							4.5	4.7	4.32	4.4	



### VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título de Tesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA

Nombre del Instrumento: Satisfacción Laboral

Experto: Sandoval Vilchez Milton Robert

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR ITEMS
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre la el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	1.- Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.						5	4	4	5		4.5
		2.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.						4	5	5	4		4.5
		3.- En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.						4	4	5	4		4.3
		4.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.						4	4	5	4		4.3
		5.- Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo						5	5	5	4		4.8
		6.- La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.						5	5	5	4		4.8

	7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.						4	4	4	4		4.0
	8.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.						5	5	5	4		4.8
	9.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan						5	4	5	4		4.5
	10.-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.						5	5	4	4		4.5
	11.- El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.						5	5	5	5		5.0
INTERACCIÓN DE LOS JEFES	12.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.						4	5	4	4		4.3
	13.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras						4	4	4	5		4.3
	14.- Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.						4	4	4	5		4.3
	15.- Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.						5	5	5	5		5.0
	16.- Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.						5	5	4	5		4.8
	17.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...						4	4	4	4		4.0



BIENESTAR EN EL TRABAJO	18.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.						5	5	5	4		4.8
	19.- La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.						4	4	4	4		4.0
	20.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.						5	4	5	5		4.8
	21.- Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.						5	4	4	5		4.5
	22.-La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.						5	4	5	5		4.8
	23.-Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.						4	5	4	4		4.3
	24.-Contamos con centro de esparcimiento adecuados.						5	4	5	4		4.5
	25.- La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.						5	4	5	4		4.5
	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACION							4.6	4.4	4.56	4.4	



## VALIDACIÓN POR EXPERTOS

Título de Tesis: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en un centro de salud del MINSA

Nombre del Instrumento: Satisfacción Laboral

Experto: Sandoval Vilchez Milton Robert

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES/ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTAS					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	PROMEDIO CALIFICACIÓN POR ITEMS
			Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión	Relación entre la dimensión y el indicador	Relación entre la el indicador y los ítems	Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
SATISFACCIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	1.- Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.						5	4	4	5		4.5
		2.- El trabajo en mi servicio está bien organizado.						4	5	5	4		4.5
		3.- En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.						4	4	5	4		4.3
		4.- Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.						4	4	5	4		4.3
		5.- Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo						5	5	5	4		4.8
		6.-La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.						5	5	5	4		4.8

		7.-En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.							4	4	4	4		4.0
		8.-Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la Institución.							5	5	5	4		4.8
		9.-Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan							5	4	5	4		4.5
		10.-El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.							5	5	4	4		4.5
		11.- El nombre y prestigio de la institución es gratificante para mí.							5	5	5	5		5.0
	INTERACCIÓN DE LOS JEFES	12.-Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.							4	5	4	4		4.3
		13.-Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras							4	4	4	5		4.3
		14.- Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.							4	4	4	5		4.3
		15.- Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.							5	5	5	5		5.0
		16.- Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.							5	5	4	5		4.8
		17.- Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano...							4	4	4	4		4.0

BIENESTAR EN EL TRABAJO	18.- Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.						5	5	5	4		4.8
	19.- La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. Interrelación con los compañeros de Trabajo.						4	4	4	4		4.0
	20.- Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.						5	4	5	5		4.8
	21.- Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.						5	4	4	5		4.5
	22.-La capacitación recibida está de acuerdo a mis logros.						5	4	5	5		4.8
	23.-Mis remuneraciones están de acuerdo a mi nivel profesional.						4	5	4	4		4.3
	24.-Contamos con centro de esparcimiento adecuados.						5	4	5	4		4.5
	25.- La institución cuenta con premios o estímulos para en personal.						5	4	5	4		4.5
PROMEDIO CALIFICACIÓN POR CRITERIO DE EVALUACION							4.6	4.4	4.56	4.4		



### Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cómo es el clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud MINSA?	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y laboral en el centro de salud MINSA</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar el clima organizacional y las condiciones de trabajo laboral en el centro de salud MINSA.</p>	<p>El clima organizacional: es el conjunto de percepciones, sentimientos, actitudes, hábitos, creencias, valores, tradiciones y formas de interacción dentro y entre los grupos existentes en todas las organizaciones.</p> <p>El clima organizacional puede facilitar la implantación de la estrategia si existe una fuerte coherencia entre ambas o, por el contrario, impedir o retrasar su puesta en práctica. Si aceptamos la premisa de que la estrategia empresarial, además de conducir a la empresa.</p> <p>minados objetivos económicos, le sirve de guía en su constante búsqueda para mejorar su funcionamiento, se puede deducir, por tanto, que el clima puede influir, y de hecho influye, sobre los resultados de la actividad de la empresa. Se puede considerar como elementos básicos de la definición de clima organizativa, los siguientes: Conjunto de valores y creencias esenciales: Los valores son afirmaciones acerca de lo que está bien o mal de una organización.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H1.</b> Existe un buen clima organizacional y una aceptable satisfacción laboral en el Centro de Salud MINSA. <b>H0.</b> No existe un buen clima organizacional y aceptable satisfacción laboral en el Centro de Salud MINSA – <b>Hipótesis específicas:</b> <b>H1.</b> Existe un buen el clima organizacional en el Centro de Salud MINSA. <b>H0.</b> No existe un buen el clima organizacional en el Centro de Salud MINSA. <b>H1.</b> Existe una aceptable la satisfacción laboral en el Centro de Salud MINSA. <b>H0.</b> No existe una aceptable la satisfacción laboral en el Centro de Salud MINSA. <b>H1.</b> Existe una aceptable la satisfacción laboral en el Centro de Salud MINSA según el área de trabajo. <b>H0.</b> No existe una aceptable la satisfacción laboral en el Centro de Salud MINSA. <b>H1.</b> Existe un buen el clima organizacional en el Centro de Salud MINSA según el área de trabajo. <b>H0.</b> No existe un buen el clima organizacional en el Centro de Salud MINSA según el área de trabajo.</p>	<p>Clima organizacional</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <p>Interacción De los jefes</p>	<p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>Población</b> La población es de 25 trabajadores, correspondientes al Centro de Salud MINSA. <b>Muestra</b> Será considerada toda la población. <b>ENFOQUES DE INVESTIGACIÓN</b> La presente investigación tiene un esquema metodológico en la modalidad de investigación Básica con enfoque cuantitativo y método hipotético deductivo. <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> Esta investigación es no experimental, de tipo descriptiva.</p>

## Anexo 5. Autorización de aplicación de instrumento



FERREÑAFE, 25 MAYO 2020

**OFICIO N° 080- 2020/MRSV /J/CSSJ**

ATENCION : Lic. Ps. Milton Robert Sandoval Vilchez  
JEFE DEL C.S. SEÑOR DE LA JUSTICIA

ATENCION : C.D. MARITZA VALLEJOS CHAPOÑAN

ASUNTO : **AUTORIZO PERMISO PARA REALIZAR INVESTIGACION EN CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL**

Me dirijo a Ud. para saludarla cordialmente, y a la vez, para remitirle que se le autoriza realizar su investigación en **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL** lo cual se le brindara las facilidades necesarias como directorios telefónicos y correos electrónicos clave zoom institucional para coordinar actividades con respecto a su investigación y de esta manera fortalecer estrategias en la mejora de los trabajadores del centro de salud señor de la Justicia.

Sin otro particular me despido de Ud., reiterando muestra de mi especial consideración y estima personal

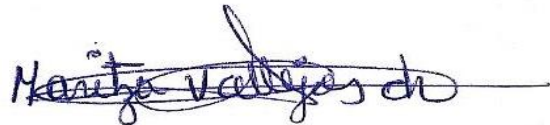
Atentamente

  
  
Milton Robert Sandoval Vilchez  
PSICOLOGO / C.P.S.P. N° 13774  
JEFE DE ESTABLECIMIENTO

## Anexo 6. Consentimiento Informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Vallejos Chapoñan Maritza Ynes identificado con DNI N° 16793097 declaro que el consentimiento fue realizado de manera verbal, debido a la coyuntura en la que nos encontramos para poder realizar mi encuesta de manera anónima para el informe de investigación: Clima de organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe – Junio

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Maritza Vallejos Ch", with a horizontal line extending to the right.

Firma del profesional  
DNI :16793097

## Anexo 7. Declaratoria de Originalidad del Autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, (Apellidos y nombres) Vallejos Chapoñan Maritza Ynes egresado(a) de la Escuela de Posgrado del Programa académico de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo filial Chiclayo, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada:

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

es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Chiclayo 24 de Julio del 2020

Apellidos y Nombres del Autor <u>Vallejos Chapoñan Maritza Ynes</u>	
Paterno Materno, Nombre1 Nombre2	
DNI: <u>16793097</u>	Firma <u>Maritza Vallejos</u>
ORCID: <u>0000-0002-7842-9013</u>	



## Anexo 8. Autenticidad de asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Dra. Muñoz Asenjo Juana Judit, docente de la Escuela de Posgrado, del programa académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo de la filial Chiclayo, asesora de la Tesis titulada:

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

del autor Vallejos Chapoñan Maritza Ynes, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Chiclayo, 12 de Agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor:

Muñoz Asenjo Juana Judit	
DNI 16521621	Firma 
ORCID 0000-0002-5342-0872	

## Anexo 9. Reporte Turnitin

### Tesis VALLEJOS

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

21%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE  
INTERNET

4%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	9%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	1%
4	worldwidescience.org Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1%
7	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
8	www.uts.edu.co Fuente de Internet	<1%

## Anexo 10. Acta de sustentación



### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Chiclayo, 14 de agosto de 2020

Siendo las 09.00 horas del día 15 del mes agosto de 2020, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación de la Tesis titulada:

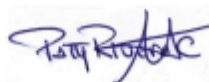
Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud Ferreñafe – Junio

Presentado por la autora Br. Vallejos Chapoñán Maritza, egresada de la Escuela de Posgrado, del Programa Académico de Maestría en gestión de los servicios de la salud.

Concluido el acto de exposición y defensa de la Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen (**)
Apellidos y Nombres de uno de los autores Vallejos Chapoñán Maritza	APROBADA POR MAYORÍA

*Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:*



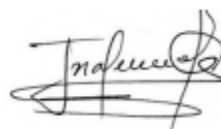
RIVERA CASTAÑEDA  
MARGARITA PATRICIA

PRESIDENTE



KINO SARAVIA JANIRA ISABEL

SECRETARIO



MUÑOZ ASENJO JUANA JUDITH

VOCAL

## Anexo 11. Autorización para la publicación electrónica



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Yo, Vallejos Chapoñan Maritza Ynes identificado con DNI N° 16793097 egresado de la Escuela de posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (  ), no autorizo (  ) la divulgación y comunicación pública de mi Tesis:

Clima Organizacional y satisfacción laboral de los  
trabajadores de un centro de Salud Ferreñafe - Junio

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

Chiclayo, 26 de julio de 2020

Apellidos y Nombres del Autor	
Vallejos Chapoñan Maritza Ynes	
Paterno Materno, Nombre1 Nombre2	
DNI:	Firma
16 79 30 97	
ORCID:	
0000-0002-7842-9013	