



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la  
Sub Región de Salud Jaén

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Fernando Alcalde, Tantalean (ORCID: 0000-0002-9129-0191)

**ASESORA:**

Dra. Ortega Cabrejos, Monica Ysabel (ORCID: 0000-0003-3961-9516)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**CHICLAYO – PERÚ**

2022

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a: A Dios quien ha sido mi guía, fortaleza y su mano de fidelidad y amor han estado conmigo hasta el día de hoy. A mi Familia quienes con su amor, paciencia y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios está conmigo siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todos los Directivos y personal de la Sub Región de Salud Jaén, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de la Institución.

A mi familia por su apoyo y colaboración; para seguir adelante y así poder conseguir un logro más en mi vida profesional.

De igual manera mi agradecimiento a los docentes y Maestros de la Universidad Privada César Vallejo, especialmente a la Dra. Mónica Ysabel Ortega Cabrejos por aportes y conocimientos durante el desarrollo de la Tesis.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén

En cuanto a la metodología, este estudio de tipo de investigación es descriptiva, investigación aplicada, con diseño no experimental o ex post facto.

Luego de concretar la validez de los instrumentos, se aplicó una prueba de confiabilidad a la muestra, en la cual se obtuvieron los valores de 0.945 alfa de Cronbach que evidencian una alta confiabilidad. Posteriormente se realizó el análisis estadístico en el software SPSS Versión 26. Los resultados manifestaron la relación y correlación significativa entre las variables clima organización y satisfacción laboral  $p < 0.01$

Palabras clave: Clima, laboral, organizacional, satisfacción.

## **Abstract**

The present research work had as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Jaén health subregion

Regarding the methodology, this research type study is descriptive, applied research, with a non-experimental or ex post facto design.

After specifying the validity of the instruments, a reliability test was applied to the sample, in which the values of 0.945 Cronbach's alpha were obtained, which show high reliability. Subsequently, the statistical analysis was performed in the SPSS Version 26 software. The results showed the relationship and significant correlation between the variables, organizational climate and job satisfaction  $p < 0.01$

Keywords: Climate, work, organizational, satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Las dependencias de jefaturas encargadas de la salud de la población como institución enmarcada en el bien común debe ser competitiva, y sus colaboradores deben estar inmersos y presentar relaciones institucionales acorde con la jornada laboral y siendo los trabajadores el capital más importante debe existir un adecuado clima organizacional apto para el trabajo, satisfecho con lo que realizan para actuar en la forma eficiente, y mejorar la visión organizacional por ello los trabajadores deben alcanzar un desempeño óptimo y si es posible segmentar los estímulos que actúan sobre él que repercute en la organización.

A nivel internacional tenemos en América Latina, según Weller y Roethlisberger (2011) indica que al tener un trabajo no significa un cumplimiento de satisfacciones en los múltiples requerimientos sociales, económicos y culturales en los usuarios, a pesar de ello un trabajo sirve como un apoyo para evitar la exclusión laboral, ya que se considera una parte fundamental para contribuir con el proceso económico del colaborador.

En el Perú, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2009), en su estudio en Lima Metropolitana del tema bienestar laboral, indicando si un trabajador se siente satisfecho en su labores, aportará de manera positiva en los diferentes escenarios del trabajo y repercutirá en su ingreso salarial, de tal manera el trabajador buscara relacionar sus horas de trabajo de forma positiva, pero si asocia de forma negativa no obtendrá una satisfacción laboral buena y por ello el clima organizacional en su ámbito de trabajo se tornara insatisfactorio; cabe recalcar que se encontró malestar laboral contra el sexo femenino ya que el nivel de satisfacción para ellas se encuentra en un nivel menor en relación al sexo masculino.

El clima organizacional y satisfacción laboral algunas veces pueden ser consideradas como variables similares permitiendo evidenciar el estado de ánimo de los trabajadores en un tiempo determinado incluyendo la vida social fuera de la empresa; otras investigaciones consideran que las variables son diferentes pero relacionados entre si por el hecho de ser definiciones entendidas en momentos

diferentes de un continuo difíciles de apartar de la realidad medidas por evaluaciones similares de las situaciones laborales en la empresa; por último otros investigadores consideran que una variable es parte de otra por el hecho de que el clima es una dimensión de la satisfacción laboral explorando el entorno bueno o malo para el empleado (Pupo-Guisado, Beatriz y Velázquez-Zaldívar, Reynaldo y Tamayo-Fajardo, Miguel Ángel 2017).

Con el fin de cumplir las actividades diarias a pesar de la falta de materiales, equipos de trabajo, existiendo un sobre carga laboral, con la indiferencia del personal de supervisión o coordinación y hasta de las mismas autoridades por ello los trabajadores se sienten desprotegidos repercutiendo en las relaciones interpersonales y por ende existe una escasa comunicación y falta de liderazgo y por ultimo la remuneración no esta acorde al trabajo realizado ya que existe la sobre carga laboral y toda esta problemática afecta a la satisfacción del trabajador involucrado.

Por ello se tomó la atribución de estudiar la problemática suscitada para mejorar las variables de estudio y se manifiesten en buenas condiciones, satisfacer al personal y un mejor impacto a la productividad analizando la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en base a las ideas de los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén.

Además se planteó la siguiente pregunta de trabajo de investigación: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén? De esta manera se pretende analizar la actual situación que presenta el capital humano trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén, y como estará relacionando con el desempeño laboral y que permiten que se logren los objetivos y las metas de la institución.

El presente trabajo de investigación es importante porque permitirá dar a conocer la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral son dos variables apropiadas para lograr eficacia y eficiencia, para poder inculcar el crecimiento y bienestar de los trabajadores, y basarse en una planeación de estrategias.



Es fundamental dentro de la organización encontrar diferentes opiniones de cada integrante que percibe en el clima organizacional, así mismo crea espacios para involucrar estrategias de alineamientos en su cultura en margen de lo que necesita la organización, conocer la satisfacción laboral de los trabajadores permite explicar con claridad la línea de cada integrante que lo conforma, es decir medir las brechas para permitir orientar a un clima organizacional de mayor identificación. Por ello el presente trabajo investiga posibles relaciones en la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral.

Es importante la presente investigación ya que busca radicar el impacto que manifiesta el clima organizacional en margen de los diferentes aspectos de la organización como el desempeño, la comunicación, aprendizaje, manejo de conflictos y la flexibilidad al cambio, reflejando un clima organizacional mejor en cada miembro de la organización de forma positiva y productiva. Los resultados servirán a los directivos de la sub región de salud a mejorar el clima organizacional, considerarse en que los conflictos en las organizaciones es recurrente y debido al poco intercambio o diferenciación de las actividades de cada trabajadores y la falta de objetivos y caracteres, por ello es fundamental presentar los mismos cargos de contractilidad laboral con el fin de mejorar y no perjudicar la productividad.

El objetivo de este trabajo de investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén, objetivo que secunda a los objetivos específicos como identificar el tipo de clima organizacional en los trabajadores de la sub región de salud Jaén; identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén; analizar la relación existente entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén; y analizar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén.

Por último, se busca confirmar la hipótesis general que existe relación significativa entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén.

## II. MARCO TEÓRICO

Para realizar el presente trabajo de investigación se consultaron diversas fuentes de talla internacional, nacional y local. Estos serán vertidos a continuación debidamente citados:

Tenemos a Choquehuanca, V & Yana, O (2019) en la investigación de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 40 enfermeros de un Hospital público se analizó con una encuesta la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral, descriptivamente se informó que en el 47.5% presentó satisfacción alta y clima organizacional favorable en 65%, basado en el estadístico chi cuadrado que mide la relación de dependencia de las variables esta fue significativa ( $p < 0.05$ ); aplicado el coeficiente tau b de kendall también se evidenció correlación alta.

En Mongolia, por otro lado, Moslehpour et al. (2019) tiene como objetivo vincular el estilo de liderazgo con la felicidad laboral de los servidores públicos mediante un cuestionario desarrollado por ellos, mediante la síntesis de construcciones existentes de la literatura relevante actual, en una muestra de 143 empleados que trabajan en diferentes territorios y unidades de nivel medio y alto de la administración pública. administración. El análisis factorial incluye la prueba de confiabilidad y la prueba de colinealidad, y el análisis de correlación confirma la validez y confiabilidad del modelo. Como resultado, las variables climáticas y los métodos de trabajo son completamente complementarios y también se mide la relación entre estas variables experimentales.

15.000

Mayo 1,250

En Okoli, Nigeria (2018), en su investigación trató de vincular las variables climáticas con la felicidad de los empleados, utilizando un diseño de encuesta preparado para su aplicación. La información se recolectó mediante un cuestionario autodilucidado, se seleccionó una muestra de 182 integrantes mediante el método muestreo por conveniencia, y la información se analizó mediante el coeficiente de Pearson y se encontró una correlación positiva entre las variables bajo prueba y sus dimensiones.

De igual forma, Carrión, B. (2018) bajo estudio de tipo descriptivo, correlacional, no empírico y cuantitativo, que tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de una comuna del distrito Zaña, con una población de 30 personas al mismo tiempo El empleado como muestra no tiene ninguna probabilidad como muestra de poder hacer una encuesta, recopilar datos de dos encuestas.

También Bravo, M. (2018) en su investigación de tipo cuantitativa correlacional de corte transversal aplicó una encuesta a 42 servidores públicos de la red de servicio salud de Chiclayo donde analizó la influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral llegando a encontrar que el 81% de trabajadores mostraron clima indiferente, 19% clima participativo; la satisfacción fue media en 69% y alta en 31%; la correlación fue no significativa.

Para Fernández, J. (2018) en su investigación de enfoque cuantitativo nivel descriptivo no experimental correlacional de corte transversal aplicada en empleados de una institución estatal se determina con un cuestionario con fiabilidad alta la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral se llega a comprobar a través del estadísticos rho de spearman la relación positiva y moderada de las variables significativas al riesgo menor a 0.01.

Igual Nieto, A. (2018) en su trabajo que relaciona clima organizacional y bienestar en el trabajo, realizando el diseño descriptivo correlacional y contando con 70 colaboradores con un instrumento con respuestas tipo likert en total 40 preguntas contó con buenos resultados y confiabilidad aceptable se permite encontrar que existió una correlación positiva moderada entre las variables de estudio.

Chuquicaña, A. (2018) Métodos cuantitativos utilizando enfoques hipotéticos deductivos, investigación básica y diseño de correlación descriptivo-trans-experimental en un estudio que combina clima organizacional y satisfacción laboral y medido en colaboración con 155 trabajadores. Una herramienta para

estas dos variables encontró relación directa estadísticamente significativa entre las variables de investigación ( $r = 0,757$ ,  $p < 0,01$ ).

Ortiz (2016), en su investigación científica, menciona el clima laboral y la satisfacción laboral en las empresas comerciales. Universidad Autónoma de Morelos. Sobre una muestra de 200 trabajadores en México, los instrumentos fueron diseñados por científicos. Los cambios conducen a la insatisfacción de los empleados, el incumplimiento de los procesos administrativos y el impacto en el clima organizacional. El autor concluye que el estudio presenta resultados y conclusiones que pueden mejorar el clima empresarial interno, y concluye que el mismo estudio puede realizar un análisis comparativo de otras dependencias con la misma empresa y los resultados mejorarán los problemas de descubrimiento, especialmente de asociación de capital.

Para Gutiérrez Arana y Payano Peralta (2018) "Clima satisfecho y trabajo en enfermeras de San Juan, Lima 2018 Clínica, su objetivo es determinar el clima de la organización y el trabajo en la clínica, estudió para implementar la estructura: en el lugar, con una orientación cuantitativa y de giro a la descripción de la correlación; la población de pruebas se ha presentado para 50 enfermeras que desempeñan un papel en la clínica; las herramientas utilizadas estilo Likert de José Rojas Muñoz, esta apreciación del clima de la Organización consta de 27 artículos, así como la segunda sección, la satisfacción del trabajo consta de 17 artículos, ambos consentimos con el consentimiento inicial. En su resultado, la correlación ocurre entre las pruebas RHO Spearman (0.223). Acerca de la organización climática, logró que el 17.8% encontró que el clima tenía una organización saludable, el 44,4% lo consideraba que lo mejoraba y el 33.8% de la conciencia final no era saludable; Con respecto a la satisfacción del trabajo, se cumplen el 53,6% de los empleados, el 11.8% está muy contento y, finalmente, el 34.7% declaró que la insatisfacción se siente. Conclusión Existe una relación baja entre ambas variables, las personas encuentran que los objetos en los que las personas están más satisfechos, son sujetos relacionados con la comodidad y la identidad, mientras que los objetos en los que no están satisfechos, se relacionan con el premio y el fracaso en los trabajos de incentivos.

Huerta (2015) realizó una encuesta de satisfacción de usuarios en enero de 2015, Universidad Mayor de San Marcos, sobre problemas médicos en los servicios de emergencia. El objetivo es determinar el nivel de satisfacción del usuario. La investigación cualitativa transversal recopila datos a través de encuestas para medir la satisfacción de los usuarios en función de sus percepciones. En un momento conveniente, se seleccionó una muestra de 77 usuarios. Los resultados fueron los siguientes: el 92% de los usuarios se mostró satisfecho con la atención brindada y más del 80% se mostró satisfecho con la confiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles del estudio SERVPERF. Sin embargo, la dimensión de capacidad de respuesta produce un alto grado de insatisfacción. Concluyeron que el nivel de satisfacción de los usuarios fue del 92%. La insatisfacción se centró principalmente en la falta de limpieza y alojamiento confortable durante el período de servicio. La investigación entenderá claramente lo que está pasando con los consumidores y sugerirá soluciones (p. 7)

Y García Zapata, T., Baño Ayala, D., & Fiallos Ortega, L. (2018) investigaron como el clima organizacional es evaluado con la satisfacción laboral en docentes universitarios, obteniendo altos coeficientes en su fiabilidad de sus instrumentos aplicados por encima de 0.90 y validez aceptable, demostrando la correlación entre las variables, en las dimensiones respecto a la satisfacción de la autoridad se correlaciona con el apoyo, la confianza e innovación, equidad y reconocimiento, y cohesión expresando la importancia con la autoridad.

En sus bases teóricas mencionaron relevantes teorías del clima organizacional basándose en aspectos de la empresa son descripciones del marco social o contextual donde está involucrado el personal con sus percepciones de las formas de trabajo de la organización, tanto en la forma avisada como no adquirida (García Zapata, T., Baño Ayala, D., & Fiallos Ortega, L. 2018).

Zevallos L (2018) conceptualiza el clima organizacional como la representación cognitiva individual de próximos entornos, afianzados en lo psicológico y atributos individuales que son resistentes al cambio; también menciona que siempre existirán en el ambiente de la organización pues posee su propio clima, formas de

actuación; por otro lado se vincula con los aspectos objetivos de la organización y el comportamiento subjetivo de sus miembros.

En la dimensiones del clima organizacional para Nieto, A. (2018) se describe los componentes tales como la dimensión de la pertinencia como la percepción del grado comprometido en relación a sus objetivos y programas de la empresa; la dimensión coherencia como la interacción prestada de los colaboradores con la empresa, basada en valores, pautas reguladoras de la empresa; retribución como nivel de veracidad entre los salarios derivados del trabajo; dimensión estabilidad como las permanencia en la organización que se afianza con la vinculación a la empresa; apoyo a la jefatura como el acompañamiento de los jefes con colaboradores, la dimensión trabajo en equipo dado el modo organizado conveniente entre el trabajador y la empresa; dimensión trato interpersonal con la apreciación de los estímulos en los grupos humanos dentro de la organización, dimensión disponibilidad de recursos donde el trabajador cuenta con los materiales para realiza una buena actividad.

La teoría del clima organizacional de Schein, se infiere como la forma de pensar y hacer las cosas en una organización asumiendo situaciones del pasado y presente con el fin de resolver tensiones internas; lo que implica que la institución debe tener mecanismos desarrollados para consolidar a través de lenguajes propios, recompensas (Victoriano, 2017).

La teoría del clima organizacional de Likert, dado por el comportamiento de los trabajadores está asociado por las actitudes de sus jefes y condiciones de la organización lo que implica el apego a la percepción del trabajador, que son influenciadas por variables causales, variables intermedias y dependientes. Además se involucra también que las organizaciones deben mantener un equilibrio emocional positivo en los empleados, y que pueden afectar a la productividad de la organización (Victoriano, 2017).

Etkin (2007) menciona que el uso del término clima tiene una connotación metafórica, refiriéndose a la variación en el tiempo en que opera una

organización, considerando si la organización está a favor o en contra de la acción, principalmente en el ámbito social. Por otro lado, los autores señalan que el ambiente institucional es un concepto que considera juicios individuales en el campo de las relaciones laborales. El clima, por otro lado, puede verse como una evaluación que invita a la reflexión sobre una organización que interrumpe (moviliza o limita) la carrera de un individuo. El citado autor destaca que “el clima no es una causa en sí mismo, sino una coherencia entre los distintos miembros y unas relaciones ejemplares entre personas e instituciones”. Por ejemplo, en una democracia, se facilitan tanto los aportes como la participación, creando un espacio donde puede haber una motivación constante para optimizar el desempeño organizacional de los empleados. Esto ayuda a mantener una organización ideal.

Chiang (2010) señaló que, con el avance del conocimiento, la formación conceptual del entorno organizacional ha cambiado. El primer insumo se relaciona con las actitudes y características organizacionales que excluyen los factores situacionales u organizacionales. Posteriormente surgieron otras definiciones que ponen más énfasis en la estructura cognitiva de los elementos individuales, que es decisiva. Finalmente, un nuevo enfoque conceptual define el clima como un conjunto de percepciones individuales y/o globales definidas por las interacciones entre los individuos y su entorno. Los autores citados presentan una serie de conceptos relacionados con el clima organizacional, recogidos a partir de investigaciones de diferentes investigadores.

Así mismo las teorías de satisfacción laboral según Espinoza, N.; Ignacio, S. y Mena, L. (2018) la definen como la idea dicotómica beneficiosa que tienen los individuos sobre su función expresada a través de la categoría de la relación que existe de por medio las perspectivas de los colaboradores, con relación a su ocupación que brinda, los aspectos interpersonales y método gerencial.

La satisfacción laboral para Choquehuanca, V. Yana, O. (2019), manifiestan que existen las dimensiones de la satisfacción laboral tales como las condiciones físicas y materiales de los individuos prefieren un trabajo que brinde las

oportunidades de demostrar sus capacidades, independencia, habilidades, presto para retos que provoquen agrado y confianza; en la dimensión beneficios laborales y/ remuneraciones que establece la institución, de acuerdo a los cargos tales como sueldo según el esfuerzo ejercido o su desempeño para lograr un cargo, en la dimensión políticas administrativas están comprometidos en su régimen de reglas y principios formuladas o siendo adaptadas a una organización; en la dimensión relaciones sociales el ambiente físico de trabajo que involucra las circunstancias del medio ambiente tales como la bulla, calor ambiental, situaciones de la jornada laboral, circunstancias que permiten confort de los trabajadores para que se relacione con las condiciones sobre sus funciones; en la dimensión desarrollo personal percibe con el afecto de enfrentamiento, la soberbia la capacidad guiada por una labor eficiente y mejorar su efecto intrapersonal; y la dimensión desempeño de tareas siendo oportunidades de desarrollo tales como aumentos que dan la ocasión para el desarrollo individual, la imparcialidad que se obtenga de la organización con pensamientos de que la institución es justa y en la dimensión relación con la autoridad beneficiaran la satisfacción; si no existe una buena satisfacción perjudican y afecta el rendimiento de la institución y agrava la calidad del ámbito laboral e interpersonal.

Zevallos L (2018), consigna la satisfacción laboral permite las relaciones entre individuos, siendo éstas la mas importante, y que tienen en cuenta sus necesidades y metas, ocurriendo que las organizaciones son mas productivas si se cumplen con las metras propuestas; dimensión de procesos internos el cual lleva a cabo el propio entorno de la organización, con sus formas de actuar que conlleva a buenos resultados; en la dimensión sistemas abiertos hace referencia a los componentes y procesos del entorno y ambiente que rodea a una empresa.

La teoría de ajuste al trabajo describe cuanto más amplia es la asociación entre las habilidades de una persona y los requisitos que una empresa estima en él, es así la probabilidad de que un individuo permanezca en su puesto de trabajo logrando los reconocimientos esperados predicen los niveles de satisfacción e insatisfacción (Victoriano, E. 2017).



De acuerdo con la teoría de la satisfacción laboral de Robbins (1999), los factores que afectan la satisfacción laboral son: desafíos laborales, recompensas comparables, condiciones laborales favorables y apoyo de los compañeros de trabajo. El buen carácter, la compatibilidad profesional y la predisposición genética de un individuo también son importantes (página 20)

Según Gambo (2014), la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954) describe a Maslow como que todos tienen una escala ambiental no como individuo sino como grupo y si no hay suficientes relaciones entre sí, no solo serán castigados. Los trabajadores mismos y sus gerentes conducirán a conflictos laborales, baja productividad, pérdida de empleo, superación personal: desarrollo de capacidades. Fíjate si estás completamente satisfecho contigo mismo. Maslow creía que una persona físicamente sana debe, por tanto, asegurar el pleno desarrollo de su motivación, la satisfacción de sus necesidades y la satisfacción personal y profesional con el trabajo.

La teoría de la diferencia de Locke (1968). El placer e insatisfacción laboral es el resultado de la valoración de un empleado cuando compara las necesidades y valores que busca a través del desempeño con su percepción de todo lo que el puesto le ofrece. En este sentido, se determina la dinámica de los diferentes valores de cada persona, así como el grado en que se refrendan los valores de cada persona. La teoría es que las nuevas generaciones prefieren un entorno que les permita trabajar no individualmente sino en equipo y no limitarse a trabajos remunerados, lo que puede conducir a conflictos laborales, baja productividad y desempleo.

Cortada y Wood, referidos por Villantoy (2014), definen la satisfacción del usuario como la provisión de un producto o servicios que satisface o superan lo que necesita el consumidor, satisfaciendo la totalidad o la mayor parte de los indicadores que miden la satisfacción con un producto o servicio. Servicios prestados (pág. 52).

Patrocínio (2014) ha demostrado en su investigación que la satisfacción está relacionada con un estado de necesidad o carencia, carencia de algo que

necesita reparación, y la necesidad es expresión de la necesidad de un organismo, necesidad de mantenerlo.

Bejar G, L (2016) indica que la satisfacción es cumplir con las expectativas de los usuarios como organización, cumplir con los requisitos específicos y hacer referencia al grado de cumplimiento de las personas al momento de utilizar el servicio.

Donabedian, citado por Carbonel y Leiva (2016), afirma que la satisfacción es la entrega de la atención lograda, la cual se logra por la suma total de cada miembro brindando el servicio que recibe tratando de permanecer en cuidados intensivos. Servicios prestados a los usuarios. Si no está satisfecho, significa que la atención no es óptima, aunque se garantice que la calidad es alta (p. 38).

Carbonel y Leiva (2016) plantean que la satisfacción del usuario está relacionada con el desempeño confiable y consistente que los prestadores de servicios brindan a los usuarios, con las habilidades, el cuidado y la habilidad adecuadamente brindados. Asimismo, la capacidad de respuesta es importante, lo que significa que la atención oportuna y el personal están disponibles y listos para responder a las solicitudes de los usuarios. Asimismo, para lograr la satisfacción del usuario se debe considerar la seguridad ya que significa que el usuario siente confianza al momento de recibir el servicio. Por otro lado, la empatía, el rasgo que facilita la interacción con los usuarios, gusta, típicamente la atención personal.

Carbonel y Leiva (2016) plantean que la satisfacción del usuario está relacionada con el desempeño confiable y consistente que los prestadores de servicios brindan a los usuarios, con las habilidades, el cuidado y la habilidad adecuadamente brindados. Asimismo, la capacidad de respuesta es importante, lo que significa que la atención oportuna y el personal están disponibles y listos para responder a las solicitudes de los usuarios. Asimismo, para lograr la satisfacción del usuario se debe considerar la seguridad ya que significa que el usuario siente confianza al momento de recibir el servicio. Por otro lado, la

empatía, que es fácil de interactuar con los usuarios, empatiza, se caracteriza por la atención personalizada, la amabilidad, la comprensión, utilizando los medios y canales de comunicación adecuados. Además de elementos físicos, también se refiere a elementos físicos visibles, equipos, herramientas, personas (p. 40)

En sus definiciones como el clima organizacional: descripciones individuales del marco social en la que está inmersa la persona, involucran aspectos como política, prácticas y procedimientos organizacionales, en lo formal e informal (Baño A, et. al 2016).

La Cultura organizacional constituye el grupo de creencias, motivos y razones esenciales que identifica el accionar de la misma y que con los directivos de la empresa se trasmite a los empleados reflejado en las acciones inter e intra organizacional.

Satisfacción laboral: actitudes o respuestas emocionales positivas desarrolladas por los trabajadores en facetas específicas valoradas del individuo (Baño A, et. al 2016)

Relaciones humanas: suma de interacciones de los individuos o entre miembros de una comunidad, o sociedad, el cual está calificado con jerarquías.

### III. METODOLOGÍA

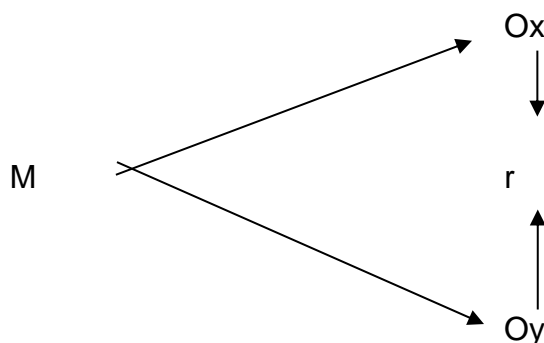
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es descriptiva, dado que comprende la descripción conceptual de las dimensiones de Clima organizacional y Satisfacción laboral, se registrará los resultados de las encuestas, analizará e interpretará la naturaleza actual y los procesos del fenómenos existentes ya sean directos o inversos entres las variables, y se realizará conclusiones dominantes sobre el grupo humano a estudiar, además se analizará sobre realidades de hecho (Nava S. et, al. 2018, p104).

#### Diseño de estudio

Tiene diseño no experimental o ex post facto, porque describió y analizó hechos ocurridos, de la relación de Clima organizacional y Satisfacción laboral, en tanto por esta relación se consideró como correlacional ya que se valora la existencia de una relación entre variables estudiadas (Domínguez-González et al., 2010).

El diseño correlacional propuesto por Hernández et al. (2014) es el siguiente:



Dónde

M : Son los informantes trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén (muestra).

r : Correlación entre las variables.

Ox : Observacionales: Clima Organizacional

Oy : Observacionales: Satisfacción Laboral

### **3.2. Variables y operacionalización**

Variable independiente: Clima organizacional

Definición conceptual:

Asociación o conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo que a su vez interactúan con los individuos del medio laboral (Victoriano, E. 2017).

Definición Operacional

Las respuesta ejecutadas por los expresada por los trabajadores de la sub región de salud Jaén, respecto al ambiente de trabajo, según criterios basado en dimensiones como relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertenencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección, valores colectivos.

Variable dependiente: Satisfacción Laboral

Definición conceptual:

La actitud global del individuo que tiene respecto a su trabajo, que involucra la labor realizada e interacción con el entorno laboral jefes y subordinados (Bravo, M. 2018).

Definición Operacional

Las respuestas ejecutadas expresada por los colaboradores de la sub región de salud Jaén, respecto en valoraciones de sentimientos de su propio trabajo en dimensiones con el trabajo como, la condición física y material, derechos y/o salarios de los trabajadores, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de funciones y relaciones con autoridades.

La operacionalización de las variables de estudio se presenta (Anexo 7)

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

Población

Son todos los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén, que según el departamento de estadística son 180 trabajadores, para una buena concepción de los términos estadísticos Gil Pascual, J. A. (2015), sostiene que la *unidad de muestreo* son los grupos excluyentes de la población que serán los trabajadores

actuales; el *marco* fue la lista de unidades muestrales proporcionado con permiso de la Subregión de Salud de Jaén.

#### Muestra

La muestra constará como el valor de la población, dado que se diseña con el tipo de muestra de diseño de muestreo no aleatorio con la técnica de muestra accidental que puede ser conformada con miembros de la población que se tienen disponibles por razones de que se puede tomar la información de los 180 trabajadores, se controlará los efectos de sesgo del recojo de la información tales como la honestidad de los informantes en la entrega de los instrumentos, se generalizará con la muestra completa los indicadores buscados, y supervisar la forma de la aplicación de los instrumentos en los sujetos (Grasso, L. 2006), con lo mencionado se escoge representativamente a la población asegurando que la inferencia estadística sea válida Gil Pascual, J. A. (2015).

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

#### **Técnicas**

Dado que se necesitó describir la característica de la población objetivo en la investigación se obtuvo los datos de forma sistemática y estandarizada con la técnica de encuesta, con preguntas estructuradas previamente, esta encuesta fue de corte seccional porque consistió en obtener información de la muestra previamente preparada, siendo el tiempo de recolección en una sola ocasión, Quispe Limaylla, A. (2014).

#### **Instrumentos**

El cuestionario tuvo contenidos fijados específicos de las variables de análisis tales como clima organizacional y satisfacción laboral, (Quispe Limaylla, A. 2014), para el diseño del cuestionario se realizó dos procesos que, según Alvira Martín, F. (2011) es el proceso de medición por el cual con la encuesta se recogerán las respuestas de los trabajadores, información que servirá para la medición de los constructos de la encuesta.

Los constructos del clima organizacional y satisfacción laboral deberán ser operacionalizados con el cuestionario que indagará la información de las variables Alvira Martín, F. (2011), estas respuestas fueron presentadas por Bravo, M. 2018 y Ninaquispe, M. 2020 en la cual genera perfiles con ocho dimensiones para la variable clima organizacional y siete dimensiones para la variable satisfacción laboral.

Por el tipo de preguntas se usó en la mayoría de las preguntas, alternativas de respuestas ordenadas porque tratan de medir el grado o intensidad de algo en una escala o una secuencia ordenada de respuestas (Quispe Limaylla, A. 2014).

Como el instrumento representa el proceso de medición se tendrá que realizar la validez para estimar hasta qué punto los estadísticos que se requiere alcanzar miden los conceptos que se quiere medir para esto con el cuestionario se asegura que los temas del objetivo estén plasmados en la encuesta, se comprueba que las preguntas este correctamente formuladas sin sesgo, y se realizará la fiabilidad del instrumento para averiguar si tienen un nivel de error aleatorio aceptable Alvira Martín, F. (2011), para el análisis validez de contenido se revisará por expertos en un grupo entre cuatro a cinco profesionales no implicados en el estudio, conociendo previamente los objetivos del estudio y su fiabilidad se medirá con el indicador alfa de cronbach (Abad, F. et, al. 2011). También como segundo proceso clave para el desarrollo del instrumentos como lo es la encuesta, es sus representación como lo destaca Alvira Martín, F. (2011) que es cuando se generaliza con los resultados con la muestra entrevistada.

### **Equipos y materiales de recolección de datos**

Coincidiendo con Alvira Martín, F. (2011) que con la evolución de las tecnologías el procedimiento de campo ha evolucionado, y con la utilización de la red se puede realizar la encuesta a través de internet con la ventaja de obtener la información con rapidez, versatilidad y escaso coste al generar la encuesta por este canal se elige donde se cuelga el cuestionario en un sitio web (google forms) y dada en la investigación que se tiene una población cautiva es decir trabajadores que pueden acceder al internet se aplica el criterio de cuestionario autoadministrado; además para los trabajadores que no se puedan ubicar por los criterios anteriores se realizará la encuesta mediante entrevista personal

contactando con el entrevistado y lograr que acceda a la entrevista siguiendo las instrucciones del mismo.

### 3.5. Procedimientos

Para realizar la presente investigación, se solicitó el permiso a la Subregión de Salud de Jaén, así como a los trabajadores. Una vez obtenido los permisos de la Subregión de Salud, se coordinó con la jefatura de recursos humanos quien lleva los registros, para establecer los días para realizar la aplicación de los instrumentos en su forma física o virtual del cuestionario. Una vez establecido los días a realizar el estudio, se procedió a aplicar el cuestionario a cada una de los trabajadores el día que le corresponda su cita, previamente se le solicitó permiso de forma verbal para luego leerle en voz alta el consentimiento y preguntarle si entendió lo leído, una vez que el /la participante afirme que ha entendido, se le pedirá la autoadministración del cuestionario.

### Tabla 2

*Confiabilidad del instrumento Clima organizacional y satisfacción laboral*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.945	75

Nota: Elaboración propia

### 3.6. Método de análisis de datos

Con los datos obtenidos fueron usados para hacer inferencia de la población, en la investigación del clima organizacional y satisfacción laboral, debido a que en la encuesta generó grandes cantidades de datos, siendo codificados, organizados y estructurados con el apoyo de programas computacionales que han generado una base de datos que se creó en un formato de códigos de la encuesta, con el programa computacional de hoja de cálculo Excel, luego fue exportado al programa estadísticos SPSS ver.22; basado en los tipos de escala a la que corresponde cada dato de la encuesta realizado como métodos para su análisis de los datos frecuencias o contabilización numérica con sus respectivos porcentajes, la generación de distribución de frecuencias de datos sin agrupar y agrupados en cuadros o tablas, se realizó medidas centralización y variación,



adicionalmente también los datos de la encuesta fueron presentados en tablas y figuras. Con la información cuantitativa se realizó pruebas estadísticas con técnicas estadísticas para organizar y procesar los datos que pueden ser de relación y predicción (Quispe Limaylla, A. 2014).

Entre las pruebas estadísticas destacadas para la relación de las variables se realizó con el rho de spearman (Bech, J. 2019).

### **3.7. Aspectos éticos**

El aspecto de la ética de la investigación es necesario para que otros investigadores utilicen la información en caso lo requieran. Dentro de los principios de la ética, se observa normas el cual no deben ser manipuladas, se utilizó para la investigación tres principios éticos básicos: el respeto a las personas, búsqueda del bien y la justicia. En el respeto a las personas en relación a la autonomía, dirigirse al trabajador con respeto, para que puedan responder el instrumento de recolección de datos con libertad y confianza de acuerdo a sus criterios; en la búsqueda del bien: alcanzar el beneficio máximo, reduciendo la privación y la mentira para que el diseño de la investigación sea asertivo; y la justicia donde se comunica con cada trabajador de acuerdo con lo que adecuado y cierto.

#### IV. RESULTADOS

Objetivo específico: Identificar el tipo de clima organizacional en los trabajadores de la sub región de salud Jaén.

**Tabla 3**

*Tipo de clima organizacional en los trabajadores de la sub región de salud Jaén*

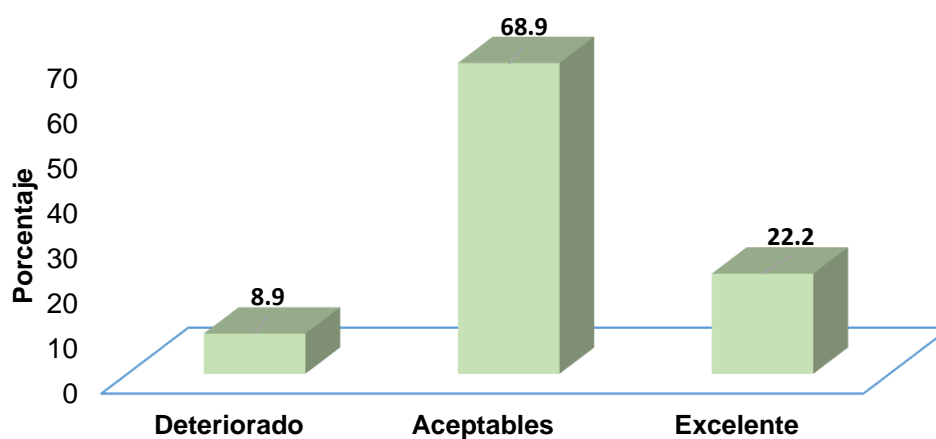
Calificación	Personal administrativo	Porcentaje
Deteriorado	16	8,9
Aceptables	124	68,9
Excelente	40	22,2
Total	180	100,0

*Nota: Elaboración propia*

Las calificaciones en las que incurre el clima organizacional resultante de la aplicación del instrumento de recolección de datos en los trabajadores de la sub región de salud de Jaén fue aceptables en 68.9%, excelente 22.2%, deteriorado 8.9%.

**Figura 1**

*Tipo de clima organizacional en los trabajadores*



Objetivo específico: Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén.

**Tabla 4.**

*Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén*

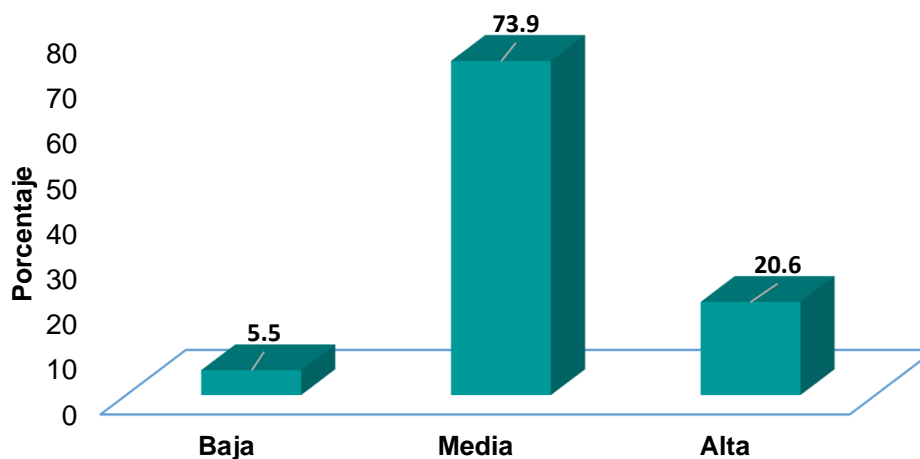
Nivel	Personal administrativo	Porcentaje
Baja	10	5,5
Media	133	73,9
Alta	37	20,6
Total	180	100,0

*Nota: Elaboración propia*

El Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén resulta calificado con Media en 73.9%, Baja con 5.5%, alta en 20.6%.

**Figura 2**

**Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores**



*Objetivo específico: Analizar la relación existente entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén.*

**Tabla 5.**

*Relación existente entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén.*

Dimensiones Clima organizacional	Dimensiones satisfacción laboral						
	Condiciones físicas y materiales	beneficios laborales y/o remuneraciones	políticas administrativas	relaciones sociales	desarrollo personal	desempeño de tareas	relación con la autoridad
Relaciones interpersonales,	0.125 ns	0.125 ns	0.117 ns	<b>0.847**</b>	<b>0.944**</b>	0.135 ns	<b>0.921**</b>
Estilo de dirección,	0.241 ns	0.025 ns	<b>0.734**</b>	0.131 ns	0.214 ns	<b>0.887**</b>	0.177 ns
Sentido de pertenencia,	0.311 ns	<b>0.874**</b>	<b>0.768**</b>	0.314 ns	0.041 ns	0.0941 ns	0.324 ns
Retribución,	0.115 ns	<b>0.837**</b>	0.275 ns	0.008 ns	0.081 ns	<b>0.825 **</b>	<b>0.934**</b>
Disponibilidad de recursos,	<b>0.841**</b>	0.164 ns	0.231 ns	0.045 ns	0.012 ns	0.117 ns	0.341 ns
Estabilidad,	0.580*	<b>0.811**</b>	0.242 ns	0.105 ns	0.331 ns	0.100 ns	0.321 ns
Claridad y coherencia en la dirección,	0.147 ns	0.224 ns	<b>0.774**</b>	<b>0.801**</b>	0.305 ns	0.205 ns	0.004 ns
Valores Colectivos	0.156 ns	<b>0.750**</b>	0.225 ns	<b>0.866**</b>	0.291 ns	0.310 ns	<b>0.769**</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas), ns no significativa p > 0.01

Nota: Diseño Propio

En la tabla 5, se correlacionan las dimensiones de las variables clima organizacional y satisfacción laboral el cual se muestran las mas significativas por dimensión entre las que destaca que la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral; para la dimensión estilo de dirección de la variable clima organizacional

se relaciona con las dimensiones políticas administrativas y desempeño de tareas; la dimensión sentido de pertinencia de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones beneficios laborales y/o remuneraciones, también políticas administrativas; la dimensión retribución de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones beneficios laborales y/o remuneraciones desempeño de tareas, relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral; la dimensión disponibilidad de recursos de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones condiciones físicas y materiales de la variable satisfacción laboral; la dimensión estabilidad de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones beneficios laborales y/o remuneraciones, además en baja correlación con condiciones físicas y materiales de la variable satisfacción laboral; la dimensión claridad y coherencia en la dirección de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones políticas administrativas y relaciones sociales de la variable satisfacción laboral; la dimensión valores colectivos de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones relaciones sociales, y relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral.

*Objetivo específico: Analizar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén.*

**Tabla 6**

*Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén.*

		clima organizacional	satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación Spearman	1	0.887
	n	180	180
Satisfacción laboral	Correlación Spearman	0.787	1
	n	180	180

Nota: Diseño Propio

La relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén, en términos de correlación es directa y positiva que alcanza el 0.887 que es resultado de una correlación rho de spearman dada la variable con escala Likert (Bech, J. 2019).

### Comprobación de Hipótesis:

Asimismo, después de haber dado respuesta a los objetivos del estudio, se procede a realizar la comprobación de la hipótesis planteada en la investigación:

#### Hipótesis General:

H1: Existe relación significativa entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén.

H0. No existe relación significativa entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén.

Nivel de significación  $\alpha = 0.01$

#### Prueba de Hipótesis General:

Tabla 6.

Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén.

		clima organizacional	satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación Spearman	1	0.887**
	Sig. (bilateral)	-	0.001
	n	180	180
Satisfacción laboral	Correlación Spearman	0.887**	1
	Sig. (bilateral)	0.001	-
	n	180	180

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas)

Nota: Diseño Propio

En la presente tabla 6 se visualiza la correlación de las variables Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén, en la que se puede ver las variables entre sí ( $r_h=0.887$  correlación de Spearman;  $p<0.01$ ) es positiva y significativa, por lo que se evidencia la relación entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

Este capítulo se basa en una discusión basada en resultados. A lo largo del tiempo se han realizado una serie de esfuerzos de investigación sobre este tema tanto a nivel internacional como nacional, teniendo como base y antecedentes las variables de investigación.

Con respecto al objetivo específico 1 se identificó el tipo de clima organizacional en los trabajadores de la sub región de salud Jaén; incurre el clima organizacional resultante de la aplicación del instrumento de recolección de datos en los trabajadores de la sub región de salud de Jaén en la tabla 3 y figura 1 los resultados fueron aceptables en 68.9%, excelente 22.2%, deteriorado 8.9% al respecto se asemeja al trabajo Fernández, J. (2018) si bien es cierto el autor en la investigación trato un estudio descriptivo correlacional con el objetivo de identificar la relación entre sus variables de estudio con un cuestionario con fiabilidad alta la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral se llega a comprobar a través del estadísticos rho de spearman la relación positiva y moderada de las variables significativas al riesgo menor a 0.01, siendo así un ejemplo de estudio similar al presente trabajo ayudando a que los resultados pueden tener una relación enfatizando las variables, lo mismo pasa con Nieto, en su investigación logrado en el año 2018, el autor determinó la relación entre el clima organizacional y su satisfacción laboral por lo que tuvo que emplear una investigación descriptiva correlacional con el fin de relacionar y determinar el nivel entre ambas variables, trabajando con 702 trabajadores que ayudaron a su posible trabajo, permitiendo descubrir que su relación era un correlación moderada dando por respuesta que si la satisfacción laboral es baja de cada trabajador tornara un clima organizacional insatisfactorio, quedando como una investigación similar al presente trabajo de García, Baño & Fiallos en el año 2018 investigaron como el clima organizacional es evaluado con la satisfacción laboral en docentes universitarios, obteniendo altos coeficientes en su fiabilidad de sus instrumentos aplicados por encima de 0.90 y validez aceptable, demostrando la correlación entre las variables, en las dimensiones respecto a la satisfacción de la autoridad se correlaciona con el apoyo, la confianza e innovación, equidad y reconocimiento, y cohesión expresando la importancia con la autoridad.

Con respecto al objetivo específico 2 se identificó el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén; resulta en la tabla 4 y figura 2 calificado con Media en 73.9%, Baja con 5.5%, alta en 20.6% al respecto se asemeja al trabajo, Chuquicaña, A. (2018) en cuya investigación relaciona clima organizacional y satisfacción laboral, realizando enfoque cuantitativo con método hipotético deductivo, investigación básica, y diseño no experimental-transversal-descriptivo correlacional y contando con 155 colaboradores con un instrumento que midieron las dos variables se permitió encontrar que existió una relación estadísticamente significativa y directa entre las variables de estudio ( $r=0.757$ ,  $p < 0.01$ ) entonces, teniendo en cuenta los antecedentes de la encuesta, dado que los resultados del diagnóstico muestran que el clima organizacional no es suficiente para la satisfacción laboral de todos los empleados, como Huerta en 2015, realicé una encuesta de satisfacción. Hospital Nacional Arzobispo Loayza. En un momento conveniente, se seleccionó una muestra de 77 usuarios. Se obtuvieron los siguientes resultados: El 92% de los usuarios se mostró satisfecho con la atención brindada, más del 80% de los usuarios se mostró satisfecho con los aspectos de confiabilidad, seguridad, empatía y aspectos tangibles del estudio SERVPERF. Sin embargo, la dimensión de capacidad de respuesta produce un alto grado de insatisfacción. Concluyeron que el nivel de satisfacción de los usuarios fue del 92%. La insatisfacción se centró principalmente en la falta de limpieza y alojamiento confortable durante el servicio. La encuesta proporcionará una imagen clara de lo que está pasando con los usuarios y sugerirá soluciones a partir de ahí (página 7)

Con respecto al objetivo específico 3 de este estudio fue analizar la relación existente entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén; se correlacionan las dimensiones de las variables clima organizacional y satisfacción laboral el cual se muestran las mas significativas por dimensión entre las que destaca que la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones relaciones sociales, desarrollo personal y relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral; para la dimensión estilo de dirección de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones políticas administrativas y desempeño de tareas; la dimensión



sentido de pertinencia de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones beneficios laborales y/o remuneraciones, también políticas administrativas; la dimensión retribución de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones beneficios laborales y/o remuneraciones desempeño de tareas, relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral; la dimensión disponibilidad de recursos de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones condiciones físicas y materiales de la variable satisfacción laboral; la dimensión estabilidad de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones beneficios laborales y/o remuneraciones, además en baja correlación con condiciones físicas y materiales de la variable satisfacción laboral; la dimensión claridad y coherencia en la dirección de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones políticas administrativas y relaciones sociales de la variable satisfacción laboral; la dimensión valores colectivos de la variable clima organizacional se relaciona con las dimensiones relaciones sociales, y relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral. Así mismo Carrión, B. (2018), en su investigación de tipo descriptivo no experimental cuantitativa determina la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de colaboradores de una municipalidad, con dos instrumentos aplicado a una muestra de 30 se llega a encontrar la existencia óptima entre las variables de estudio, siendo los trabajadores el capital más importante debe existir un adecuado clima organizacional apto para el trabajo, satisfecho con lo que realizan para actuar en la forma eficiente, y mejorar la visión organizacional por ello los trabajadores deben alcanzar un desempeño óptimo y si es posible segmentar los estímulos que actúan sobre él que repercute en la organización, también se asemeja en la investigación a

Con respecto al objetivo específico 4 de este estudio fue analizar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén, existe una relación positiva fuerte entre ellas con un coeficiente de 0.885, y se encuentra definido que la satisfacción laboral como una forma pasiva y placentera de la percepción tendenciosa de las vivencias en la organización de los trabajadores, por otra parte el clima organizacional se declara como la percepción de los trabajadores sobre el ambiente interior de la organización, en la investigación se evidencia la relación y correlación significativa

entre las variables clima organización y satisfacción laboral  $p < 0.01$ , al respecto se asemeja al trabajo según Choquehuanca, V. Yana, O. (2019) en la investigación de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental de corte transversal con una muestra de 40 enfermeros de un Hospital público se analizó con una encuesta la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral, descriptivamente se informó que en el 47.5% presento satisfacción alta y clima organizacional favorable en 65%, basado en el estadístico chi cuadrado que mide la relación de dependencia de las variables esta fue significativa ( $p < 0.05$ ); aplicado el coeficiente tau b de kendall también se evidencio correlación alta

También se fundamentó con las teorías tales como la teoría del clima organizacional de Likert, dado por el comportamiento de los trabajadores esta asociado por las actitudes de sus jefes y condiciones de la organización lo que implica el apego a la percepción del trabajador, que son influenciadas por variables causales, variables intermedias y dependientes.

Así mismo las teorías de satisfacción laboral según Espinoza, N.; Ignacio, S. y Mena, L. (2018) definen satisfacción laboral como la idea dicotómica beneficiosa que tienen los individuos sobre su función expresada a través de la categoría de la relación que existe de por medio las perspectivas de los colaboradores, con relación a su ocupación que brinda, los aspectos interpersonales y método gerencial. Según Gambo (2014), la Teoría de la Jerarquía de Necesidades Básicas de Abraham Maslow (1954) describe a Maslow como que todos tienen una escala ambiental no como individuo sino como grupo y si no hay suficientes relaciones entre sí, no solo serán castigados. Los trabajadores mismos y sus gerentes conducirán a conflictos laborales, baja productividad, pérdida de empleo, superación personal: desarrollo de capacidades. Fíjate si estás completamente satisfecho contigo mismo. Maslow creía que una persona físicamente sana debe, por tanto, asegurar el pleno desarrollo de su motivación, la satisfacción de sus necesidades y la satisfacción personal y profesional con el trabajo.

La teoría de la diferencia de Locke (1968). La satisfacción e insatisfacción laboral es el resultado de la evaluación de un empleado cuando compara las

necesidades y valores que busca a través del desempeño con su percepción de todo lo que le ofrece el puesto. La teoría es que la nueva generación prefiere un ambiente que les permita ejercer no individualmente sino en grupo y no limitarse a puestos remunerados, lo que puede derivar en conflictos laborales, baja productividad y pérdida de empleo.

También se reflejó en las teorías del clima organizacional La teoría del clima organizacional de Schein, se infiere como la forma de pensar y hacer las cosas en una organización asumiendo situaciones del pasado y presente con el fin de resolver tensiones internas; lo que implica que la institución debe tener mecanismos desarrollados para consolidar a través de lenguajes propios, recompensas (Victoriano, 2017).

La teoría del clima organizacional de Likert, dado por el comportamiento de los trabajadores está asociado por las actitudes de sus jefes y condiciones de la organización lo que implica el apego a la percepción del trabajador, que son influenciadas por variables causales, variables intermedias y dependientes. Además se involucra también que las organizaciones deben mantener un equilibrio emocional positivo en los empleados, y que pueden afectar a la productividad de la organización (Victoriano, 2017).

Jiang (2010) señaló que, con el avance del conocimiento, la formación conceptual del entorno organizacional ha cambiado. La primera entrada se refiere a las actitudes y características organizacionales que están limitadas por factores situacionales u organizacionales. Posteriormente surgieron otras definiciones que ponen más énfasis en la estructura cognitiva de los elementos individuales, que es determinante. Finalmente, un nuevo enfoque conceptual define el clima como un conjunto de percepciones individuales y/o globales definidas por las interacciones entre los individuos y su entorno. Los autores citados presentan una serie de conceptos relacionados con el clima organizacional, recogidos a partir de investigaciones de diferentes investigadores.

## **VI. CONCLUSIONES**

Se identificó el tipo de clima organizacional en los trabajadores de la sub región de salud Jaén; fue aceptables en 68.9%, excelente 22.2%, deteriorado 8.9%, asumiendo situaciones del pasado y presente con el fin de resolver tensiones internas manteniendo un equilibrio emocional positivo en los empleados.

Existiendo una escasa interrelación entre los propios trabajadores y sus directivos, generando conflictos laborales, baja productividad y deserción laboral, esto conlleva a una problemática en el nivel de satisfacción laboral por parte de los colaboradores de la Sub Región de Salud Jaén.

Se analizó la relación existente entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén; como resultado de la información obtenida (tabla 5) se confirma que los trabajadores poseen una buena relación con su superior valorando aspectos como relaciones interpersonales, el estilo de dirección e infiere que la relación existente es resultado de lo que está sucediendo en el nivel global dentro de la organización.

Se analizó la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén y los instrumentos utilizados para determinar la variable clima organizacional y satisfacción laboral presentaron alta fiabilidad con buenos resultados alfa de cronbach con valores altos 0,887 (cercano a uno), lo que es adecuado para la medición de las variables.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Las organizaciones en la subregión de salud de Jaén recomiendan evaluar las oportunidades de ascenso de los empleados después de que haya pasado la pandemia actual para adaptarse a la autorregulación y fomentar la y aumentar la productividad.

Después de evaluar el trabajo de sus asociados, los gerentes deben retroalimentar los pilares de la organización y los valores de la gerencia para inspirar al empleado e involucrarlo en la implementación de la estrategia organizacional para sí mismos y, por lo tanto, en beneficio de ambas partes.

Implementar un sistema de compensación no monetaria basado en el desempeño, como formación profesional, reconocimiento de directores de establecimientos, etc., para mejorar las condiciones de trabajo de los trabajadores.

## REFERENCIAS

- Abad, F. J., Olea, J., Ponsoda, V., y García, C. (2011). *Medición en ciencias sociales y de la salud*. Madrid. Síntesis.
- Arias Gallegos, Walter L, & Arias Cáceres, Gabriela. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. *Ciencia & trabajo*, 16(51), 185-191. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492014000300010>
- Alvira Martín, F. (2011). *La Encuesta: una perspectiva general metodológica general metodológica (2da.ed.)*. Madrid, España: CIS-Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Al-Omari & Okasheh (2017). The Influence of Work Environment on Job Performance: A Case Study of Engineering Company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*,12(24), 15544-15550.
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). *Armstrong's handbook of human resource management practice (13 ed.)*. London: Michael Armstrong. Retrieved 10 15, 2016
- Bao, C. & Nizam, I. (2015). The impact of motivation on employee performance in the electronics industry in China. *International Journal of Accounting & Business Management*, 3 (2),29-45.
- Baumeister, R., & Leary, M. (1995). The need to belong: Desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychological Bulletin*, 117, 497-529.
- Berman, E., West, J., & Richter, M. (2002). Workplace relations: Friendship patterns and consequences (according to managers). *Public Administration Review*, 62, 217-230.

- Bharthapudi, K. (2016). The Effects of Autonomy on Job Satisfaction. Recuperado de [http://www.ehow.com/info\\_12107936\\_effects-autonomy-job-satisfaction.html](http://www.ehow.com/info_12107936_effects-autonomy-job-satisfaction.html)
- Baño Ayala, Darío Javier, & Villacrés Cevallos, Edison Patricio, & Arboleda Álvarez, Luis Fernando, & García Zapata, Teonila (2016). Evaluación del clima organizacional del docente personal de las Instituciones de Educación Superior (IES) de la provincia de Chimborazo - Ecuador. Datos Industriales, 19 (2), 59-68. [Fecha de Consulta 17 de Diciembre de 2021]. ISSN: 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81649428008>
- Bech, J. (2019). Análisis Multivarido. México: Universidad Autónoma de Aguascalientes.
- Blanco, C. (2009). Encuesta y estadística: métodos de investigación cuantitativa en ciencias sociales y comunicación. Córdoba: Editorial Brujas.
- Bravo, M. (2018). Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperada de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29572/Bravo\\_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29572/Bravo_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barajas, (2018) Personality predictors of citizenship performance. International journal of selection and assessment. V. 9, issue 1-2, p. 52-69
- Boston, M. (1996). Teoría de los costes de transacción. Estados Unidos, Estados Unidos.
- Buchanan. (1954). La producción es de titularidad pública o privada. Salamanca, España.
- Combs. (1976). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. Sevilla, España.
- Cordova, J. (2006). Una Organización centralizada en la Administración. Argentina, Argentina.

- Carrión, B. (2018). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña Región Lambayeque. Año -2018, (Tesis Maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperada de : <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/7754/BC-2640%20CARRION%20COLCHADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Choquehuanca, V. Yana, O. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales enfermeros del Hospital Sergio E Bernales, 2019. (Tesis de Título). Universidad César Vallejo. Recuperada de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40720/YANA\\_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/40720/YANA_CO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Domínguez González, N. & Serna Poot, D. (2021). Competencias docentes para la educación en línea. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo, 11(22), 1-27. <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.968>
- Elizalde Rivera, Y. E., Toapanta Cherrez, C. E., & Pomaquero Yuquilema, J. C. (2020). Importancia y relevancia de la ética en la investigación. Revista Imaginario Social, 3(2). <https://doi.org/10.31876/is.v3i2.4>
- Espinoza, N.; Ignacio, S. y Mena, L. (2018). Relación entre clima organizacional de los servicios de hospitalización y el desempeño laboral del profesional de enfermería, 2018, Lima. (Tesis Título). Universidad Peruana Cayetano Heredia. Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/233/Relaci%C3%B3n%20entre%20el%20clima%20organizacional%20de%20los%20servicios%20de%20hospitalizaci%C3%B3n%20y%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%20del%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa-1-1.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Fernández, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del OSINFOR, Lima 2018. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperada de:



[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23012/Fern%c3%a1ndez\\_VJLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23012/Fern%c3%a1ndez_VJLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- García Zapata, T., Baño Ayala, D., & Fiallos Ortega, L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes universitarios. *mktDESCUBRE11*, 1(Octava), 89 - 98. Consultado de <http://revistas.esPOCH.edu.ec/index.php/mktdescubre11/article/view/60>
- Gutiérrez Arana, W. E., & Payano Peralta, C. N. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica Juan de Dios, Lima 2018. Tesis, Universidad Norbert Wiener, Lima, Lima.
- Oluseyi, S., & Ayo, H. (2009). Influence of work motivation, leadership effectiveness and time management of employees' performance in some selected industries in Ibadan, Oyo State, Nigeria. *European Journal of Economics, Finance and Administrative Sciences*, 16, 1450-2887
- Özlen, K. & Hadžiahmetović, N. (2014). The Role of Human Resource Management in Employee Motivation. *European Researcher*, 75 (5), 970-979.
- Quispe Limaylla, A. (2014). El uso de la encuesta en las ciencias sociales. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
- Gil Pascual, J. A. (2015). Metodología cuantitativa en educación. Madrid, España: UNED – Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Hernández et al. (2014). Metodología de la Investigación. México: McGrawHill.
- Huerta M. (2015) Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú
- Nava Sanchezllanes, N. Monroy Mejía, M. D. L. Á. (2018). Metodología de la investigación. México: Grupo Editorial Éxodo.

- Ninaquispe, M. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope. (Tesis de Título). Universidad César Vallejo. Recuperada de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52237/Ninaquispe\\_QMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52237/Ninaquispe_QMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nieto, A. (2018). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del área de cajas de Hipermercados Tottus Jockey Plaza, Lima, 2018. Universidad César Vallejo. (Tesis Titulo). Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39534/Nieto\\_RAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39534/Nieto_RAP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ortiz (2016). Clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Universidad Autónoma de Morelos. México
- Pupo-Guisado, Beatriz y Velázquez-Zaldívar, Reynaldo y Tamayo-Fajardo, Miguel Ángel (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. Ciencias Holguín, 23 (4), 71-83. [Fecha de Consulta 6 de Diciembre de 2021]. ISSN: Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181553376006>
- Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres España. España: UAB
- Pierce, R. & Rowell, J. (2006) en su revista las 10 claves para una supervisión eficaz: un enfoque de desarrollo. (P.1-4) Consultores del sol naciente.
- Quah Chun Hoo et, al (2009). Employers' Preference for Foreign Trained Graduates – Myth or Reality? European Journal of Scientific Research. 34(3), 372-383
- Salas (2015) Clima organizacional y desempeño laboral de la empresa “vigilantes asociados” costa oriental.
- Silber, J. et al. (2016). Emparejamiento indirecto de estandarización: evaluación de ventajas específicas y sinergias de riesgos. Investigación en servicios de salud.

- Smith, E. (2016). What Is Employee Autonomy? Houston Chronicle. Recuperado de [http://smallbusiness.chron.com/employee-autonomy-20930.html?\\_\\_hstc](http://smallbusiness.chron.com/employee-autonomy-20930.html?__hstc)
- Sonnentag, S., Volmer, J., & Spychala, A. (2008). Article. Job Performance. (B. Julian, Ed.) SAGE, 1, 427- 447. Retrieved 10 14.
- Sánchez, J. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral en los colaboradores de la dirección regional de salud Huánuco, 2017. (Tesis Título). Universidad de Huánuco. Recuperada de : [http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/T047\\_4467\\_9695T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/840/T047_4467_9695T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saldaña Luna, R. d. (2017). Clima laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 Minsa -Tarapoto,2016. Universidad Alas Peruanas, Tarapoto, Tarapoto.
- Salanova, M., Martínez, I.M., & Lorente, L. (2005). ¿Cómo se relacionan los obstáculos y facilitadores organizacionales con el burnout docente? Un estudio longitudinal. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 21(1-2), 37-54.
- Victoriano, E. (2017). La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de Lima. (Tesis de Título). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperada de: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL\\_aa5cf94ae261f0882824\\_9698ade6d486/Description#tabnav](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL_aa5cf94ae261f0882824_9698ade6d486/Description#tabnav)
- Werther, W. Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos. México: Mac Graw-Hill.
- Wairimu, E. (2017). Effect of motivation on employee performance: a case of Pam Golding properties limited, Nairobi (thesis of Master). United States International University- Africa
- Zivkovic, M. (2006). Ekonomika poslovanja. University Megatrend, Belgrade

Zevallos, L. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesores de la Escuela Superior de Guerra del Ejército – 2017. (Tesis Doctorado). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Disponible en:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2313/TD%20CE%201942%20Z1%20-%20Zevallos%20Torres.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo A. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables de estudio	Dimensiones	Ítems	Instrumento
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén?	<p>Objetivo General Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén</p> <p>Objetivos Específicos Identificar el tipo de clima organizacional en los trabajadores de la sub región de salud Jaén Identificar el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la sub región de salud Jaén Analizar la relación existente entre las dimensiones del clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén. Analizar la relación existente entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sub región de salud Jaén.</p>	Existe relación significativa entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén.	Clima organizacional	Relaciones interpersonales,	11 a 5	Cuestionario EDCO
				Estilo de dirección,	6 a 10	
				Sentido de pertenencia,	11 a 15	
				Retribución,	16 a 20	
				Disponibilidad de recursos,	21 a 25	
				Estabilidad,	26 a 30	
				Claridad y coherencia en la dirección,	31 a 35	
	Valores Colectivos	36 a 40				
	Satisfacción Laboral	Clima organizacional	Existe relación significativa entre Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén.	Condiciones físicas y materiales	1,12,20,27,31	Escala de Satisfacción Laboral, de la autora Sonia Palma Carrillo
				beneficios laborales y/o remuneraciones	2,7,13,21	
				políticas administrativas	8,14,16,22,32	
				relaciones sociales	3,9,15,23	
				desarrollo personal	4,10,17,24,28,32	
desempeño de tareas				5,11,18,25,29,34		
relación con la autoridad	6,19,26,30,35					

## Anexo B. Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala	Instrumentos
Clima organizacional	Asociación o conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo que a su vez interactúan con los individuos del medio laboral (Victoriano, E. 2017)	Las respuesta ejecutadas por los expresada por los trabajadores de la sub región de salud Jaén, respecto al ambiente de trabajo	Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección, Valores Colectivos	Ordinal	Cuestionario EDCO
Satisfacción laboral	La actitud global del individuo que tiene respecto a su trabajo, que involucra la labor realizada e interacción con el entorno laboral jefes y subordinados (Bravo, M. 2018)	Las respuesta ejecutadas por los expresada por los trabajadores de la sub región de salud Jaén, respecto en valoraciones de sentimientos de su propio trabajo	Condiciones físicas y materiales beneficios laborales y/o remuneraciones políticas administrativas relaciones sociales desarrollo personal desempeño de tareas relación con la autoridad	Ordinal	Escala de Satisfacción Laboral, de la autora Sonia Palma Carrillo

## Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Escala</b>	<b>Instrumentos</b>
Clima organizacional	Asociación o conjunto de propiedades medibles de un ambiente de trabajo que a su vez interactúan con los individuos del medio laboral (Victoriano, E. 2017)	Las respuesta ejecutadas por los expresada por los trabajadores de la sub región de salud Jaén, respecto al ambiente de trabajo	Relaciones interpersonales, Estilo de dirección, Sentido de pertenencia, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y coherencia en la dirección, Valores Colectivos	Ordinal	Cuestionario EDCO
Satisfacción laboral	La actitud global del individuo que tiene respecto a su trabajo, que involucra la labor realizada e interacción con el entorno laboral jefes y subordinados (Bravo, M. 2018)	Las respuesta ejecutadas por los expresada por los trabajadores de la sub región de salud Jaén, respecto en valoraciones de sentimientos de su propio trabajo	Condiciones físicas y materiales beneficios laborales y/o remuneraciones políticas administrativas relaciones sociales desarrollo personal desempeño de tareas relación con la autoridad	Ordinal	Escala de Satisfacción Laboral, de la autora Sonia Palma Carrillo

## Anexo C. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE SUB REGIÓN SALUD JAÉN

Este cuestionario tiene como propósito encontrar la relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de subregión de salud de Jaén. Las respuestas son opiniones basadas en la experiencia que tienen dentro del trabajo, de igual manera no existen respuestas malas o buenas. Lea con atención y cuidado cada una de ellas, marca una X en la casilla que creas conveniente.

	<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	Nunca	Muy pocas veces	Pocas veces	A veces	Muchas veces
	<b>Relaciones interpersonales</b>					
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 incómodo					
5	MI grupo de trabajo valora mis aportes					
	<b>Estilos de dirección</b>					
6	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	El jefe 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					
	<b>Sentido de pertinencia</b>					
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.					
	<b>Retribución</b>					
16	Realmente me interesa el futuro del centro de salud.					
17	Recomiendo a mis amigos la institución como excelente sitio de trabajo					
18	No me avergüenzo decir que soy parte de la institución					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	No sería más feliz en otra institución.					
	<b>Disponibilidad de recursos</b>					
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.					
	<b>Estabilidad</b>					
26	La institución despide 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					
	<b>Caridad y coherencia en la dirección</b>					
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					
	<b>Valores colectivos</b>					
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 lo 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.					

	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Total desacuerdo	En desacuerdo	indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
6	Mi jefe es comprensivo					
7	Me siento mal con lo que hago					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
12	El ambiente donde trabajo es confortable					
13	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
14	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
15	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
16	Me disgusta mi horario					
17	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
18	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
19	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo					
20	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
21	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas					
22	El horario de trabajo me resulta incómodo					
23	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
24	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
25	Mi trabajo me aburre					
26	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
27	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente					
28	Mi trabajo me hace sentir realizado					
29	Me gusta el trabajo que realizo					
30	No me siento a gusto mis					
31	Existen las comodidades para un buen desempeño de la labores diarias					
32	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias					
33	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)					
34	Me siento complacido con las actividad que realizo					
35	Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo					

## Anexo D. Formato de validación del instrumento de recolección de datos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES / ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						SUGERENCIAS	
			Pertinencia		Relevancia		Claridad			
			SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Clima Organizacional	Relaciones interpersonales	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones	X		X		X			
		Soy aceptado por mi grupo de trabajo	X		X		X			
		Los miembros del grupo no son distantes conmigo	X		X		X			
		Mi grupo de trabajo no me hace sentir incómodo	X		X		X			
		Mi grupo de trabajo valora mis aportes	X		X		X			
	Estilos de dirección	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo	X		X		X			
		El jefe no es mal educado	X		X		X			
		Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo	X		X		X			
		Las órdenes impartidas por el jefe no son arbitrarias	X		X		X			
		El jefe no desconfía del grupo de trabajo	X		X		X			
		Sentido de pertinencia	X		X		X			
		Entiendo bien los beneficios que tengo en el centro de salud	X		X		X			
		Los beneficios de salud que recibí en el centro de salud satisfacen mis necesidades	X		X		X			
		Estoy de acuerdo con mi asignación salarial	X		X		X			
		Mis aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la institución	X		X		X			
		Los servicios de salud que recibí en la institución no son deficientes.	X		X		X			
		Retribución	Realmente me interesa el futuro del centro de salud.	X		X		X		
			Recomiendo a mis amigos la institución como excelente sitio de trabajo	X		X		X		
	No me avergüenzo decir que soy parte de la institución		X		X		X			
	Sin remuneración no trabajo horas extras		X		X		X			
	No sería más feliz en otra institución.		X		X		X			
	Disponibilidad de recursos		X		X		X			
	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo+		X		X		X			
	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado		X		X		X			
	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo		X		X		X			
	No es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo		X		X		X			
	La iluminación del área de trabajo no es deficiente.	X		X		X				
	Estabilidad	La institución despide al personal teniendo en cuenta su desempeño	X		X		X			
		La institución brinda estabilidad laboral	X		X		X			
		La institución procura no contratar personal por terceros	X		X		X			
		La permanencia en el cargo no depende de preferencias personales	X		X		X			
	Caridad y coherencia en la dirección	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo	X		X		X			
		Entiendo de manera clara y precisa las metas de la institución	X		X		X			
Conozco bien como la institución está logrando sus metas.		X		X		X				
Algunas tareas a diario asignadas si tienen relación con las metas		X		X		X				
Los funcionarios dan a conocer los logros de la institución		X		X		X				
Valores colectivos	Las metas de la Institución son entendibles	X		X		X				
	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno	X		X		X				
		Los otros servicios responden bien a mis necesidades laborales	X		X		X			

		Cuando necesito información de otros servicios lo puedo conseguir fácilmente	X		X		X		
		Cuando las cosas salen mal, los servicios son rápidos en aceptar su responsabilidad	X		X		X		
		Los servicios resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	X		X		X		
Satisfacción Laboral		La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	X		X		X		
		El ambiente donde trabajo es confortable	X		X		X		
		La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable	X		X		X		
		En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	X		X		X		
		Existen las comodidades para un buen desempeño de la labores diarias	X		X		X		
		Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo	X		X		X		
		Me siento mal con lo que hago	X		X		X		
		Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	X		X		X		
		Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas	X		X		X		
		Siento que recibo de parte de la empresa mal trato	X		X		X		
		La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	X		X		X		
		Me disgusta mi horario	X		X		X		
		El horario de trabajo me resulta incómodo	X		X		X		
		No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	X		X		X		
		El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones	X		X		X		
		Me agrada trabajar con mis compañeros	X		X		X		
		Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo	X		X		X		
		La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	X		X		X		
		Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a)	X		X		X		
		Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	X		X		X		
		Mi trabajo permite desarrollarme personalmente	X		X		X		
		Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	X		X		X		
		Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	X		X		X		
		Mi trabajo me hace sentir realizado	X		X		X		
		La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra	X		X		X		
		Me siento realmente útil con la labor que realizo	X		X		X		
		Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia	X		X		X		
		Mi trabajo me aburre	X		X		X		
		Me gusta el trabajo que realizo	X		X		X		
		Me siento complacido con las actividad que realizo	X		X		X		
		Mi jefe es comprensivo	X		X		X		
		Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo	X		X		X		
		La relación que tengo con mis superiores es cordial	X		X		X		
		No me siento a gusto mis	X		X		X		
			Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo	X		X		X	

VALORACIÓN U OPCIÓN DE RESPUESTAS DEL INSTRUMENTO				
CLIMA ORGANIZACIONAL	Nunca	Muy pocas veces	Pocas veces	A veces
SATISFACCIÓN LABORAL	Total desacuerdo	En desacuerdo	indeciso	De acuerdo

### JUICIO DEL EXPERTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SUB REGIÓN DE SALUD JAÉN”

OBJETIVO: DETERMINAR LA RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA SUB REGIÓN DE SALUD JAÉN

DIRIGIDO A: PERSONAL ADMINISTRATIVO SUB REGIÓN DE SALUD JAÉN

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MEGO NUÑEZ ONESIMO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

LUGAR DONDE LABORA: UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

  
 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.  
 Escuela Profesional de Ingeniería de Administración  
 Dr. Oregiano Mego Nuñez  
 Licenciado en Administración  
 CLAC N° 92946

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI:15451057

## Anexo E. Validez de los instrumentos

Validación de Cuestionario para evaluar la CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
EN LOS TRABAJADORES DE LA SUB REGION DE SALUD JAEN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Chiclayo, 08 de enero del 2022

Señora

Dr. en Adm. MEGO NUÑEZ ONESIMO.

Ciudad. -

De mi consideración

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de Maestro en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha construido un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar su contenido; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Matriz de consistencia de la investigación.
- Cuadro de operacionalización de variables

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Bach. Fernando Alcalde Tantaleán

Firma \_\_\_\_\_

## Anexo F. Confiabilidad de los instrumentos

### Confiabilidad de los instrumentos

#### Variable Clima Organizacional

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	40

#### Variable Satisfacción Laboral

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	35

## Anexo G. Autorización para la aplicación del instrumento



GOBIERNO REGIONAL CAJAMARCA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
DIRECCION DE SALUD JAEN  
DIRECCION DE CAPACITACION  
"AÑO DEL FORTALECIMIENTO Y LA SOBERANIA NACIONAL"



Jaén, 26 de Enero del 2022

**MAD 06198308**

**OFICIO N° 001 - 2022- GR.CAJ/DSRSJ-DG/DEGDRRH-CAPACITACION**

**DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCÓN  
JEFA DE LA EPG-UCV-CH**

PRESENTE.-

**ASUNTO: AUTORIZACION PARA REALIZAR TRABAJO DE  
INVESTIGACION**

**REF. Solicitud de Jefa EPG-UCV-CH de fecha 10 de Enero 2022**

Es sumamente grato dirigirme a usted con la finalidad de hacerle llegar el saludo cordial y al mismo tiempo hacerle de su conocimiento que esta autorizó el desarrollo de la investigación según la información del documento citado en la referencia y que se detalla a continuación:

1. Apellidos y Nombres : Alcalde Tantaleán, Fernando
2. Título de la investigación : "Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Sub Región de Salud Jaén"

Asimismo solicitar a usted la emisión de un ejemplar de la Tesis ejecutada para su respectiva difusión en la jurisdicción de la Dirección Sub Regional de Salud Jaén.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de consideración.

Atentamente,



FJCA/ DMLS.  
C.c.  
- Archivo



"Nuestra Atención, con Calidad y Buen Trato"