

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN
EL CENTRO DE SALUD NÉSTOR GAMBETTA - CALLAO, 2019”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN SANITARIA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN SALUD
PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA**

TESISTA: MARIA DEL CARMEN MONTERO POMALAYA

ASESORA: DRA. IRENE DEZA Y FALCON

HUÁNUCO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios por mostrarme la grandeza de la humildad. A mis queridos padres Héctor y Berta, por el inmenso amor y esfuerzo que me brindan cada día y ser fuente de inspiración en mi crecimiento personal y profesional.

La autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios nuestro padre y amigo que durante todos estos años de mi vida me regaló la gracia de conocer su amor infinito e incondicional, permitiéndome comprender el fin por el cual estoy presente en este mundo; y enseñándome lo importante es llevar a cabo la misión que él tiene para mí. Expreso mi más sincera gratitud a todas las personas que contribuyeron con este trabajo de investigación brindándonos valiosas sugerencias, críticas y todo su apoyo moral.

A la Dra. Irene Deza y Falcon por su asesoramiento y valiosas enseñanzas, así como su comprensión durante el desarrollo del presente estudio.

Al Dr. Luis Alberto Pérez Meléndez director del C.S. Néstor Gambetta por brindarme las facilidades en la ejecución del trabajo de investigación.

A los médicos, enfermeros y docentes conocedores del tema que colaboraron como jueces expertos en la validación del instrumento de recolección de datos.

La autora

RESUMEN

El presente material intelectual se desarrolló con la finalidad de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Néstor Gambetta – Callao en el año 2019. Material y Métodos: El tipo de investigación fue básica, tuvo un enfoque cuantitativo - correlacional, de alcance descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población muestral estuvo conformada por 60 seleccionados. Para la obtención de datos se utilizó dos cuestionarios para medir clima organizacional y satisfacción laboral. Se optó por utilizar, la prueba no paramétrica del Coeficiente de Correlación de Spearman debido a que las variables son de tipo categóricas. Resultados: Se obtuvo que el nivel del clima laboral que prevaleció fue el de un 32.3% presentando tendencia media, en cantidad similar a un 26.2% en un clima desfavorable y solo 7.7% muy desfavorable. Así mismo se encontró que el nivel de satisfacción laboral que prevaleció fue un 27.7% manifiesta indiferencia, en tanto el 23.1% siente insatisfacción, un 21.5% sienten satisfacción y 9.2% muy insatisfecho, respecto a la satisfacción laboral se encuentran en un término medio, no se encuentran ni satisfechos ni insatisfechos. Conclusiones: Existe una relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019; el nivel de significancia calculada es $p < 0.000$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,869.

PALABRAS CLAVE: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This intellectual material was developed to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction at the Nestor Gambetta Health Center - Callao in 2019. Material and Methods: The type of research was basic, it had a quantitative approach - correlational, descriptive in scope, non-experimental cross-sectional design. The sample population consisted of 60 selected. To obtain data, two questionnaires were used to measure organizational climate and job satisfaction. The non-parametric test of the Spearman Correlation Coefficient was chosen because the variables are categorical. Results: It was obtained that the prevailing work environment level was 32.3% presenting a medium trend, in a similar quantity to 26.2% in an unfavorable climate and only 7.7% very unfavorable. Likewise, it was found that the prevailing level of job satisfaction was 27.7% manifest indifference, while 23.1% feel dissatisfaction, 21.5% feel satisfaction and 9.2% very dissatisfied, with respect to job satisfaction they are in a medium term, they are neither satisfied nor dissatisfied. Conclusions: There is a significant relationship between organizational climate and job satisfaction in the staff of the Néstor Gambetta Health Center in 2019; the level of significance calculated is $p < 0.000$ and Spearman's Rho correlation coefficient has a value of 0.869.

KEY WORDS: Organizational climate, job satisfaction.

ÍNDICE

Dedicatorio	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Índice	vi
Introducción	vii
CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Fundamentación del problema de investigación.....	10
1.2 Justificación e importancia de la investigación.....	15
1.3 Viabilidad de la investigación.....	16
1.4 Formulación del problema.....	16
1.4.1. Problema general.....	16
1.4.2. Problemas específicos.....	16
1.5 Formulación de los objetivos.....	18
1.5.1 Objetivo general.....	18
1.5.2 Objetivos específicos.....	18
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS	
2.1 Formulación de la hipótesis	20
2.1.1 Hipótesis general.....	20
2.1.2 Hipótesis específicas.....	20
2.2 Operacionalización de variables.....	21
2.3 Definición operacional de las variables.....	23
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO	
3.1 Antecedentes de la investigación.....	24
3.2 Bases teóricas.....	28
3.3 Bases conceptuales.....	39
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	
4.1 Ámbito de estudio.....	41

4.2 Tipo y nivel de investigación.....	41
4.3 Población y muestra.....	41
4.3.1 Descripción de la población.....	41
4.3.2 Muestra y método de muestreo.....	42
4.3.6 Criterios de inclusión y exclusión.....	42
4.4 Diseño de investigación.....	42
4.5 Técnicas e instrumentos.....	44
4.5.1 Técnicas.....	44
4.5.2 Instrumentos.....	44
4.5.2.1 Validación de los instrumentos.....	45
4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos.....	45
4.6 Técnicas para el procedimiento y análisis de datos.....	46
4.7 Aspectos éticos.....	47
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
5.1 Análisis descriptivo.....	48
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis.....	62
5.3 Discusión de resultados.....	78
5.4 Aporte de la investigación.....	87
CONCLUSIONES.....	89
SUGERENCIAS.....	92
REFERENCIAS.....	95
ANEXOS	
ANEXO 01. Matriz de consistencia	
ANEXO 02. Consentimiento informado	
ANEXO 03. Instrumento de clima laboral	
ANEXO 04. Validación de los instrumentos	

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización, especialmente en los últimos años el interés de las organizaciones por enfocar la atención en el capital humano que trabaja en sus organizaciones se ha incrementado, adquiriendo conciencia de que, además de la remuneración, es necesario prestar atención a las necesidades de colaboración en la toma de decisiones y de generar oportunidades de realización personal en los trabajadores¹.

Por tal motivo; el presente estudio de clima organizacional y de satisfacción laboral resulta imprescindible para el desarrollo de actividades en el centro de salud, porque propician en los empleados y/o trabajadores a expresar su opinión sobre el desenvolvimiento en la organización y cómo se sienten al desempeñarse en ella; formándose así un instrumento de indagación que funciona bajo la premisa de generar beneficios cuando se implementan acciones correctivas en los aspectos que lo requieran; consecuentemente, constituyen un excelente mecanismo para conocer de manera indirecta la calidad de gestión en la organización².

El estudio del clima organizacional demuestra reflejar la realidad que condiciona los niveles de motivación y rendimiento profesional existentes en el colectivo. El modo de ser de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes, sino depende de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias de los trabajadores con la institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional.

Las organizaciones de salud requieren emplear óptimos procesos en el manejo de recursos humanos, principalmente en el desarrollo de capacidades, pasando a ser el soporte esencial en el cumplimiento de la misión institucional formando una organización líder que inspire confianza y credibilidad; con capacidad de dinamizar actividades asistenciales y/o administrativas con el propósito de mejorar las condiciones de salud en la población, tanto en el ámbito urbano y rural³.

Por lo tanto, al abordar el componente de Recurso Humano como personal médico, enfermería y administrativos es crucial interrelacionar clima organizacional y satisfacción

laboral; siendo idóneo encontrar una alta relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, o por lo menos encontrar niveles medios en ambas variables⁴.

Por lo tanto, las 2 variables de este estudio al ser aplicados en el campo de la salud se integrarían para formar componentes centrales en las instituciones de salud debido a que estas instituciones buscan brindar atención con calidad el cual tiene relación directa con un clima organizacional, aumentando su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios; así como también, la satisfacción del trabajador que tiene relación directa con el desempeño eficaz en las tareas asignadas⁵.

De esta forma, el presente material intelectual “Clima Organizacional y satisfacción laboral en el centro de salud Néstor Gambetta - Callao, 2019” tiene por objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Néstor Gambetta – Callao en el año 2019, la investigación de estas 2 variables genera que los empleados incrementen el conocimiento de sus ideas sobre el funcionamiento de la organización.

Este trabajo consta de capítulo I: descripción del problema de investigación, en el cual se presenta fundamentación del problema, justificación, importancia, limitaciones, formulación del problema, objetivos, hipótesis variables de investigación. Capítulo II: marco teórico, que incluye antecedentes, bases teóricas, bases conceptuales Capítulo III: metodología, que incluye ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudio, diseño, técnicas e instrumentos, procedimiento, aspectos éticos, tabulación, análisis de datos. Capítulo IV: resultados y discusión, análisis descriptivo, análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis, discusión de resultados, aporte de investigación. Finalmente se exponen las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

Clima organizacional se relaciona con distintos procesos como la eficiencia, calidad, productividad y eficacia, que ayudan a un adecuado desarrollo en la organización. Por esto, es fundamental que en las organizaciones se impulsen un clima laboral favorable, donde se pueda generar buenas relaciones, autogobierno, confianza y condescendencia, de tal manera se desarrolla en mayor proporción el compromiso y la pertenencia por parte de los empleados. Según datos estadísticos a nivel mundial 4 de cada 10 personas piensan que su institución no hace nada para crear un buen ambiente laboral, mientras 6 de cada 10 trabajadores identifican que su empresa realiza medidas que aportan al bienestar y a la satisfacción laboral de los empleados y 35% menciona que estas medidas no son idóneas para sentirse absolutamente satisfechos en el lugar de trabajo⁶.

Según la Oxford Economics a nivel mundial el 76% de los funcionarios no se encuentra complacidos o contentos con su trabajo, relacionado a las deficiencias en la remuneración, el plan de jubilación, el horario de trabajo, inadecuada gestión de organizaciones⁷.

La satisfacción profesional o laboral es el nivel de conformidad que tiene el trabajador en el ambiente que lo rodea y situaciones del trabajo, el análisis de esta variable se convierte en una importante fuente de información porque se relaciona con el camino que sigue la organización, rentabilidad, calidad o excelencia del trabajo y productividad. La global Randstad workmonitor Q3 2018 realizó una encuesta donde identifico que el 82% tenía satisfacción laboral alta en México, en

los Estados Unidos 80%, India con 81% y la satisfacción laboral más baja se identificó en Japón con 44% y Hong kong 46%⁶.

El impacto del clima organizacional según Hay Group Insight el cual brinda datos de 351 instituciones que representa 5 millones de empleados mundialmente evidencian que un porcentaje mayor a la 3ra parte de los empleados se muestran reacios e ineptos para brindar más de lo que les corresponde en la institución, se ha evidenciado tendencia a la baja la lealtad hacia la compañía en los últimos 5 años identificándose un 57%. El clima organizacional es la apreciación que tienen los trabajadores y directivos en relación con la estructura, experiencias, normativas, sistemas y procesos que se desencadenan en el entorno organizacional y en consecuencia la respuesta a la percepción⁸.

Se considera una importante variable el clima organizacional, porque tiene que ver con la percepción o apreciación que tiene el colaborador de la institución. Para Chiavenato el clima organizacional son las características o cualidades del entorno de la entidad que se identifica por los integrantes de la organización, el cual incurre en el comportamiento.⁹ Según Chiang, Martin y Nuñez el clima de la organización es un ambiente psicológicamente significativo en los sentimientos y conducta. La satisfacción o sentirse a gusto, contento en el trabajo según Chiavenato nombra la disposición o actitud universal de la persona hacia su labor. Para Bracho la satisfacción en el trabajo es la reacción o respuesta emocional que resulta de la conexión entre la práctica, los principios, las necesidades y situación o esperanza de cada empleado de lograr algo de la organización y las situaciones en el trabajo percibidos por los mismos.¹⁰

Se reconoce que en las organizaciones un elemento importante son los trabajadores es por eso que hay interés en mantener el compromiso y satisfacción, se debe atender sus necesidades y tomar en cuenta la opinión para tomar decisiones asertivas en la organización. Los fines comunes organizacionales sólo se concretan

si los funcionarios poseen un clima organizacional favorable y se sienten satisfechos en el trabajo, cuando la persona se siente conforme, con postura o posición positiva relacionadas al ambiente laboral.¹¹

En cuanto al clima organizacional en América Latina los países con menor calificación es Perú con el desempeño más bajo de 69.76%, Chile con 70.65% y Costa Rica con un 73.22%. En el año 2015 República Dominicana representa la mejor puntuación respecto al clima organizacional con 81.35%, seguido por Honduras 79.38% y Ecuador con un 78.79%. Entre el año 2014 y 2015 hubo una disminución de 2.25% de la apreciación del ambiente laboral, siendo respectivamente el 78.90 % y 76.65%, investigación realizada en 15 países latinoamericanos de más de 500 organizaciones.¹²

En el 2016 se ha identificado que el país que tiene mayor insatisfacción laboral es México, donde el 12% encuentran satisfacción en el trabajo, un 60% está con falta de conexión, el 28% afirma estar completamente insatisfecho con su empleo. Love Mondays indica que la insatisfacción laboral es la principal causa de renuncia en los empleados Mexicanos.¹³

En bases de datos consultadas de 15 artículos existe similitud en cuanto al clima organizacional comprendido entre los años 2016 y 2020 a nivel de Latinoamérica en todas las instituciones hay problemas de insatisfacción, poca comunicación entre empleados, falta de incentivos; en algunas instituciones el clima organizacional se observan porcentajes por encima del 25% y 50%, para las opciones de respuesta de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente, otros califican el clima organizacional con un 76.3% como mejorable, un 80% del personal está desmotivado porque no se reconoce el esfuerzo por medio de incentivos, vacaciones, bonos, por parte de los funcionarios de la compañía en estudio.¹⁴

Según Andina en Perú se realizó una encuesta a trabajadores peruanos, donde se identificó que el 86% afirmó estar dispuestos a dejar su lugar de trabajo actual si identifica un inadecuado clima organizacional, evidenciándose que esta variable es un factor relevante en la organización.¹⁵

Según la Escuela de administración de negocios (ESAN) casi 9 de cada 10 empleados pensarían en renunciar si en su centro laboral presentarían un clima laboral desfavorable. Al no establecer estrategias de mejora continua, la institución puede tener problemas en la productividad, la rentabilidad, con los funcionarios, etc. Según Aptitus de 10 empleados 8 identifican la influencia del clima laboral en el desempeño.¹⁶La Republica realizo una encuesta en el 2020 sobre satisfacción laboral a nivel nacional donde se identificó que el 24% de trabajadores se encontraba feliz en su centro laboral.¹⁷

Además, se evidencia que existe una gran problemática respecto a la satisfacción laboral, porque es considerada como la principal causa de ausentismo laboral según Supera en donde indica que el 45% de funcionarios no está contento con su trabajo, de esto un gran porcentaje está relacionada con el clima laboral por ideas poco valoradas, no hay claridad en la comunicación, bajo sueldo que perciben los empleados.¹⁸La satisfacción laboral es valiosa para fomentar el logro de los fines institucionales y motivar que el ambiente de trabajo sea satisfactorio.¹⁹

Las instituciones del sector privado y público en Lima hacen lo necesario para beneficiar al funcionario y buscar ganancias para la institución, hay quienes no están contentos o felices con el entorno laboral, por lo que se quebranta su satisfacción personal. Se ha identificado que el personal de salud trabaja con poco recurso tecnológico, físico y humano encontrándose en peligro de accidentes de trabajo lo que reduce la motivación y satisfacción del personal de salud.²⁰

En el marco del Aseguramiento Universal en Salud, donde se establece que los peruanos pueden acceder a instituciones para la prestación de su salud, donde se brinda atención oportuna, calidad y eficiente, es necesario contar con personal altamente calificado, idóneo y preparado, y se traduzca en que el paciente se sienta satisfecho; es fundamental realizar la medición del clima en la organización donde se ofrece el servicio y la satisfacción en el trabajo.²¹

El personal de salud al brindar una atención de calidad siente satisfacción profesional y personal, por este motivo es valioso medir el clima y la satisfacción en la organización que identifiquen los empleados del sector de salud, en condiciones de poca oferta y aumento de la demanda muchas veces las atenciones se brindan de manera no adecuada, afectando la condición laboral del funcionario, quienes están limitados para brindar una atención de calidad, lo que origina que el usuario presente quejas, reclamos, represalias desmotivando al personal en su labor diaria.²²

En el C. S. Nestor Gambetta, no hay investigación respecto al tema por eso lo considero importante. El empleado demuestra prácticas de insatisfacción laboral como falta de cooperación, problemas con la jefatura y personal a cargo, escasa solidaridad entre compañeros, situaciones que hacen difícil la interacción, perturban la tranquilidad y el rendimiento en su labor, haciéndolo complicado y escasamente reconfortable, sumándose equipos malogrados, infecciones dentro del hospital, peligros laborales. Situaciones originan un clima laboral que conlleva insatisfacción en el personal perjudicando al Centro de Salud Nestor Gambetta y es necesario dar solución a los problemas.

1.2. Justificación e importancia

1.2.1 Justificación teórica:

El trabajo intelectual tiene justificación teórica porque aporta a la comunidad académica permitiendo abarcar las teorías que comprometen a la satisfacción y el clima organizacional, permitiendo su estudio en la realidad social y contexto involucrada, además de conocer profundamente el tema tratado y conocer nuevos datos.

1.2.2 Justificación práctica.

La presente investigación tiene justificación práctica porque busca aportar en la solución del problema, sobre el clima organizacional se conocen los temas que se encuentran con debilidad, con relación a la satisfacción laboral se pudo identificar los problemas inmersos identificados por los trabajadores, con tales resultados se tuvo datos significativos que permite proponer cambios planteando estrategias de mejora.

1.2.3 Justificación metodológica.

El presente trabajo intelectual tiene justificación metodológica porque el resultado es de importancia para la institución, además de ser guía para la investigación, además que sirva para promover un clima laboral favorable que a largo plazo hay resultados positivos.

1.2.4 Importancia

Es de gran valor para todo el centro de salud Nestor Gambetta debido a que constituyen indicadores que intervienen en la calidad del trabajo y producción de las personas.

Además, se pretende encontrar solución al problema primero identificando y priorizando los factores influyentes; además contribuye a la gestión del centro de salud Nestor Gambetta para agregar aspectos que faciliten un mejor desarrollo del funcionario con mejor operación logística, mejor relaciones interpersonales y trabajo colaborativo, cooperativo, coordinado en equipo.

1.3 Viabilidad de la investigación

La presente investigación tuvo viabilidad porque se contó con la autorización del jefe del centro de salud Nestor Gambetta para que se pudiera realizar la investigación, donde se identifican errores que se puedan corregir antes de afectar el compromiso de los colaboradores, además se tuvo disponibilidad de la información, se contó con recursos tecnológicos así como internet, laptop y otros medios, acceso a la población, los recursos financieros son propios para poder llevar a cabo la investigación, también se tiene la experiencia en trabajos de investigación que se adquirió a lo largo del estudio; en talleres, cursos o seminarios relacionados a investigación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema general

- ❖ ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?

1.4.2. Problemas específicos

- ❖ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre la autorrealización de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre el involucramiento laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre la supervisión de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre la comunicación de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?

- ❖ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre las condiciones laborales de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta– Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta– Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión política administrativas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta en el año 2019?
- ❖ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?

1.5. Formulación de los objetivos

1.5.1. Objetivo general

- ❖ Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.

1.5.2. Objetivos específicos

- ❖ Identificar el nivel del clima organizacional sobre la autorrealización de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Identificar el nivel del clima organizacional sobre el involucramiento laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Identificar el nivel del clima organizacional sobre la supervisión de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Identificar el nivel del clima organizacional sobre la comunicación de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Identificar el nivel del clima organizacional sobre las condiciones laborales de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Identificar la relación entre clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.

- ❖ Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Comprobar la relación entre clima organizacional y la dimensión política administrativas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Identificar la relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta– Callao en el año 2019.

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

- ❖ Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta– Callao en el año 2019.

2.1.2. Hipótesis específicas

- ❖ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión política administrativas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta– Callao en el año 2019.
- ❖ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- ❖ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.

❖ 2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Clima organizacional	Es la apreciación del funcionario referente al entorno o ambiente donde trabaja y que posibilitan que el personal pueda realizarse, el involucrarse con las funciones, ser supervisado, accesibilidad a la información del trabajo.	Es el entorno donde una se desempeña su trabajo el cual es percibido por los empleados que trabajan y viven en ese ambiente que repercute en la conducta y las actitudes.	Autorrealización	Probabilidad en el desarrollo propio Probabilidad en el desarrollo laboral	1-10	Nunca Poco Regular Mucho Siempre
			Involucramiento laboral	Identificarse a nivel institucional con los valores. Responsabilidad para cumplir actividades y desarrollo de la institución.	11-20	
			Supervisión	Orientar y brindar apoyo en el trabajo. Valoración del trabajo	21-30	
			Comunicación	Comunicación interna, coherencia, nivel de fluidez, prontitud.	31-40	
			Condiciones laborales	Identificar si existe o se cuenta con medios económicos, psicosociales y materiales.	41-50	
Satisfacción Laboral	Es la actitud que demuestra el empleado de su propio labor o	Es la satisfacción de los menesteres de cada funcionario al	Significancia del trabajo	Disposición al trabajo en base al esfuerzo.	1-6	Nunca Poco Regular

<p>trabajo; la cual es influencia por su percepción que tiene del trabajo, del compañerismo, la retribución, el progreso y la seguridad. Se considera si el puesto laboral es adecuado en base a sus valores, necesidades y rasgos.</p>	<p>cumplir con sus tareas considerando los valores, las creencias apreciación que el funcionario vive al tener equilibrio entre las necesidades, recompensa, el reconocer el trabajo que realiza personal y de manera profesional.</p>		Disposición al trabajo para la realización, del funcionario y de la equidad, de las tareas.		<p>Mucho Siempre</p>
		Situación laborales.	Medios para realizar las tareas. Disposición de normativa, reglamento.	7-11	
		Reconocimiento, personal, y/o social	Reconocimiento individual del logro que obtienen. Reconocimiento, de los compañeros de trabajo relacionado a logros que se obtuvieron.	12-17	
		Beneficios, económicos.	Remuneración. Incentivo, económico.	18-21	
		Políticas Administrativas.	Lineamientos o/y normas de la organización.	22,-26	
		Relaciones interpersonales	Interacción con otros con los compañeros, jefaturas, etc.	27-30	
		Relación con la autoridad:	Apreciación trabajadora con la jefatura, y la actividad cotidiana.	31-36	

2.3 Definición operacional de las variables

- ❖ **Clima organizacional:** es la expresión individual de la apreciación de los funcionarios y directivos que tienen de la institución, el cual influye en el desarrollo organizacional.²³
- ❖ **Satisfacción laboral:** es la sensación de sentirse contento, motivado, dichoso al cumplir con sus funciones respetando las creencias, valores es ahí donde se logra el equilibrio de las necesidades a través de recompensas, reconocimiento del trabajo de manera individual y profesional.²⁴

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes

3.1.1 Internacionales

Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J., en Ecuador (2015) este grupo de investigadores realizaron un estudio titulado satisfacción laboral y clima organizacional: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. La metodología fue cuantitativa. En los resultados de identifico una relación significativa entre satisfacción laboral y clima organizacional. Conclusión:

“por medio de una revisión minuciosa de literatura, se utilizó como base el modelo creado por Núñez, Chiang, Salazar quienes, a través de un análisis factorial, redujeron el número de elementos para correlacionar las dimensiones que se obtuvieron en cada constructo, identificando relaciones significativas entre ellos”.¹⁹

Rodríguez M, Retamal M, Lizana N, Cornejo A., en Chile (2011) realizaron el estudio sobre satisfacción y clima Laboral como predictores del desempeño, la investigación fue de no experimental, tipo cuantitativo, con corte transversal y diseño correlacional. Se identifico correlación positiva y significativa entre el clima y el desempeño general ($r=0.539$; $p<0.05$), el clima predice de manera significativa la conducta del funcionario y las condiciones personales, y la satisfacción pronostica la productividad y el rendimiento. Conclusión:

“Existe una relación positiva significativa entre la satisfacción y el clima; con grado de asociación de 41.3% ($r = 0.413$; $p<0.05$).”²⁵

Chiang V, Salazar B, Martín R, Núñez P., en Chile (2011) realizaron un estudio de investigación sobre satisfacción laboral y Clima organizacional comparando hospitales públicos de baja y alta complejidad, fue un estudio empírico transversal, descriptivo. Resultados: Los factores de satisfacción laboral presentaron un nivel alto de satisfacción (entre 60% y 74%). La satisfacción sobre la remuneración tuvo un valor bajo con 49% y 51%.

Respecto a las correlaciones, en hospitales de baja y alta complejidad las relaciones con porcentajes altos se dieron entre la dimensión de satisfacción laboral en área de supervisión y las dimensiones de clima organizacional en el apoyo e innovación, respectivamente. Conclusión:

“De las dos variables respecto a sus dimensiones, no se identificaron diferencias estadísticamente significativas entre hospitales de baja y alta complejidad.”²⁶

Juárez A. en Mexico (2012) realizó el trabajo de investigación sobre satisfacción laboral y Clima organizacional en el personal de salud Instituto Mexicano del Seguro Social, la investigación fue observacional, con corte transversal, descriptivo, analítico y correlacional. En los resultados en los 2 índices se identificó alta correlación positiva, a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional. Conclusión:

“El clima organizacional que es favorable condiciona mayor calidad en la vida de los trabajadores de la institución de salud, por lo tanto, una mejora esencial en la prestación de servicios de salud del paciente.”²²

2.1.2. Nacionales

Vallejos P. en Perú (2017) realizó un trabajo intelectual titulada Clima y satisfacción laboral en el sector salud en la Microred San Martín de Porres”, el método empleado fue el hipotético deductivo, esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional, en los resultados encontrados el clima organizacional estaba en un nivel deteriorado representa un 29.4%, regular 54.6% y aceptable 16%. Se identificó que la Satisfacción Laboral representa un 37.8% de bajo nivel, 24.4% nivel medio y 37.8% alta. El 27.7% del personal distingue el clima organizacional deteriorado, el 20.2% del personal distingue un clima organizacional regular. Se identificó que la satisfacción laboral presentó un nivel alto y el 12.6% de los empleados distinguieron un clima organizacional aceptable. Conclusión:

“Existe evidencia significativa para afirmar que: El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en el personal de la Microred de San Martín de Porres, con Rho de Spearman de 0.701.”²⁷

Salas V. en Perú (2017) realizó una investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas, con enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte transversal y correlacional. En los resultados el nivel de clima organizacional identificado tuvo un nivel regular con el 57%; el nivel de clima organizacional distinguido por los trabajadores del nosocomio María Auxiliadora tuvo una inclinación con un 73% de nivel regular. Conclusión:

“Existió conexión significativa entre satisfacción laboral y clima organizacional en los empleados del Centro de Salud San Genaro y el nosocomio María Auxiliadora.”²⁸

Arboleda P. en Perú (2017) realizó un trabajo de investigación titulada Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del nosocomio Alberto Sabogal Sologuren, el tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo, de corte transversal, método hipotético deductivo y diseño no experimental, de nivel correlacional. Resultados: el nivel del clima laboral que predominó con el 58.6% fue medianamente favorable, un 27.6% distingue un clima favorable. El nivel de satisfacción laboral regular predominó con un 55.17%, y satisfacción alta con un 31%. Conclusión:

“Existe relación significativa moderada entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los enfermeros del área de medicina del nosocomio Alberto Sabogal”²⁹

Navarro R., Perú (2017) realizó una investigación titulada Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del nosocomio Nacional San Bartolomé, la metodología fue de diseño no experimental, transversal, correlacional. Respecto al clima organizacional el 55.9% mostro

nivel medio y nivel alto un 44.1% en relación con la satisfacción laboral se apreció un nivel medio con el 44.9%; un nivel alto con el 55.1%. Conclusión:

“Existe una correlación estadística significativa con un valor de 0,857 entre ambas variables.”³⁰

Chávez S, Ríos L., en Perú (2015) realizaron un trabajo de investigación titulado Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de las Enfermeras en el Servicio de Cirugía del nosocomio Víctor Lazarte Echegaray – Trujillo, el tipo de estudio fue el descriptivo correlacional, con transversal; se obtuvo como resultado un nivel alto con un 41%, nivel medio un 59% respecto al clima organizacional y en satisfacción laboral se identificó nivel alto con 52%, nivel medio con 41% y nivel bajo 7%. Conclusión:

“El clima organizacional tiene relación altamente significativa con la satisfacción laboral según Pearson $P=0.76$.”³¹

Saavedra S, Avellaneda R., en Perú (2014) realizaron un trabajo intelectual sobre el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados del area administrativa del nosocomio Nacional Cayetano Heredia; el estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y de corte transversal. Conclusión:

“Entre la satisfacción laboral y clima organizacional hay relación significativa y directa del personal area administrativa del nosocomio Nacional Cayetano Heredia ($p<0.05$).”³²

3.2 Base teórica

3.2.1. Clima organizacional

El Clima organizacional, es muy valioso para las organizaciones competitivas que quieren lograr gran productividad en base a estrategias generando un gran impacto de crecimiento para el cliente interno y externo. Chiavenato indica que el clima laboral es la atmosfera psicológica de la organización, es el espacio interno, además involucra diferentes aspectos como las metas operacionales, las políticas internas, el tipo de organización, el reglamento interno.³³

Palma afirma que el Clima laboral es el conjunto de percepciones que tiene la persona en relación con los espacios donde labora y con aspectos como la posibilidad de crecimiento y desarrollo individual, participando con las tareas asignada, en supervisión constante, en coordinación con los compañeros y condiciones de trabajo donde se facilite la función asignada”.²³

Según Chiavenato el clima laboral se refiere al total de características que se percibe en el ambiente o que experimenta el trabajador en la organización y que influye en el comportamiento del trabajador. El clima está relacionado con la motivación de los empleados debido a que hay factores del ambiente que influyen en la motivación del empleado. Se entiende que, si el empleado está motivado con nivel alto el clima también es elevado, de tal manera se logra que el trabajador este satisfecho desempeñando su trabajo de manera positiva.³³

Onetto considera que el clima son percepciones de los trabajadores sobre el comportamiento en las organizaciones que influyen en el rendimiento en el trabajo las cuales dificultad o ayudan el logro del propósito institucional. ³⁴

3.2.1.1 Teorías de clima organizacional

a. Teoría de necesidades Maslow

Según Maslow la motivación de las personas depende de satisfacer necesidades como las de seguridad, de estima, fisiológicas, de afecto y de autorrealización. Estas necesidades están en un orden escalonado, si la primera necesidad básica no está satisfecha, ésta tiende a motivar el comportamiento; y al ser lograda, pierde su poder de motivación. Para lograr la motivación del empleado la organización debe facilitar las condiciones para que se cumpla las necesidades por medio del trabajo, orden de las necesidades.³⁵

- ❖ Fisiológicas: situación física de la persona e imprescindible para vivir, alimentación, casa, ropa, etc los cuales se satisfacen con prestaciones y sueldo.
- ❖ Seguridad: No sentir amenazas en el medio; incluye ser estable en el cargo, tener trabajo agradable, higiene, sueldos adecuados, salud, etc.
- ❖ Afecto, amor y pertenencia: consiste en mantener afecto con otros individuos, como los grupos amicales, actividades de esparcimiento.
- ❖ Reconocimiento: Sentir respeto y admiración al otro y propio; donde se reconoce el esfuerzo y el trabajo.
- ❖ Autorrealización: está en la cúspide de la pirámide se logra cuando se han realizado las otras necesidades esenciales. Este es continuo y no se compensa completamente.

b. Teoría X y Y

En la Teoría X los jefes creen que los empleados sólo realizan actividades bajo amenazas, y en la teoría Y las jefaturas se basan en que las personas quieren y sienten la necesitan trabajar.³⁶

c. Teoría ERC. Clayton Alderfer

Se trata de una jerarquía de necesidades que fue modificada del modelo ERC o también llamado teoría de motivación de tres niveles los cuales son el de existencia, relación y crecimiento; respecto a relación los trabajadores tienen

interés al inicio en satisfacer sus necesidades de existencia, el cual se asocia a factores de seguridad y fisiológicos. Estas necesidades son compensadas con el sueldo, condiciones del trabajo, ser estable en el cargo y tener los beneficios.³⁵

Las necesidades de relación están en el siguiente nivel donde están comprendidos y aceptados por el superior, por el personal que es el subordinado y por el que tiene igual rango, tanto en su trabajo como fuera de él. La necesidad de crecimiento es el tercer nivel, el cual conforma el autoestima y realización personal.

En esta teoría no existe jerarquía donde una necesidad deba ser compensada antes de conseguir desplazarse hacia adelante. Esta teoría de ERC comprende la dimensión de frustración y regresión, cuando la necesidad que es superior presenta fallas hay estimulación incrementando la aspiración del individuo.

d. Teoría sobre clima laboral de rensis likert

La conducta que se adquieren los empleados obedece a la conducta administrativa y a la realidad organizacional que cada uno aprecia, la reacción es influenciada por la percepción.³⁷

Variables de la escala likert:

- ❖ Variables Causales. – estas son autónomas, muestran la evolución de la organización y resultados alcanzados.
- ❖ Variables, Intermedias. - miden la situación interna de la organización, que se expresa en el rendimiento, motivación, toma de decisiones y comunicación. Esta variable establece proceso organizativo.
- ❖ Variables Finales. - estas nacen como consecuencia de la relación entre la variable causal e intermedia. La variable está encaminada a establecer cuáles han sido los resultados que se han logrado en la organización como ingresos, pérdidas, producción, rendimiento.

e. Teoría motivación intrínseca de Kenneth Thomas

Kenneth Thomas plantea la teoría referente a la motivación intrínseca donde las instituciones vigentes no buscan que el trabajador este subordinado, sino que exprese estar comprometido y tener iniciativa. Según el punto de vista el trabajador busca mucho más que el dinero y el interés por el trabajo, los empleados requieren estímulos personales para realizar trabajos, porque esas recompensas tienen gran contenido emocional y que "hacer lo que se corresponde hacer" hace que el empleado este motivado y se sienta bien.²⁵ Estas circunstancias hacen que el empleado continúe en su tarea para lograr su propósito, el cual requiere autodirección, además de decisión y compromiso.

Estos elementos causan una situación de motivación individual que a su vez genera un alto desempeño y el logro de los objetivos de la organización, alta satisfacción alcanzando metas propias.³⁸

3.2.1.2. Características del clima organizacional

Silva menciona las características:

- ❖ Es extrínseco a la persona.
- ❖ Esta rodeando a la persona, pero es diferente lo que percibe la persona.
- ❖ Esta presenta en la organización.
- ❖ Se registra por varios procedimientos.
- ❖ Es diferente a la cultura organizacional.

Características del clima:

- ❖ Estructura: Conforman la sensación que tienen cada integrante de la institución sobre los trámites, normas, limitaciones y procedimientos que se enfrentan en el desenvolvimiento del trabajo.

- ❖ Responsabilidad: Sensación de cada integrante de la institución a tener la libertad para tomar decisiones. El trabajador tiene la idea, de, ser, su, propio, jefe y no ser chequeado.
- ❖ Recompensa: apreciación de los integrantes sobre la adecuación de la recompensa que se recibe por el trabajo que se realizó bien. Donde se hace más uso de la estimulación que la sanción.
- ❖ Desafío: se refiere a la sensación que poseen los que conforman la institución acerca de los retos que hay en el trabajo. De esta forma la organización participa en los riesgos con el fin de lograr los objetivos que se proponen.
- ❖ Relaciones: idea de los integrantes de la institución sobre el ambiente o entorno de trabajo gratificante y de adecuadas relaciones interpersonales de compañeros y directivos.
- ❖ Cooperación: Es la sensación de los integrantes de la institución sobre el espíritu de apoyo de jefes y otros empleados.
- ❖ Estándares: es la apreciación de cada grupo sobre el significado de las instituciones sobre la normatividad en relación con el rendimiento.
- ❖ Conflictos: apreciación del nivel de los integrantes en la institución, los compañeros y los superiores, aceptan los pensamientos diferentes y no miedo al afrontar y enmendar los dilemas cuando surgen.
- ❖ Identidad: es la impresión de formar parte de la organización, además es un factor valioso y significativo del equipo de trabajo.³⁷

3.2.1.3. Dimensiones de clima organizacional

Palma considera 5 dimensiones en el clima organizacional como la supervisión, comunicación, condiciones laborales, autorrealización, involucramiento laboral.²³

- ❖ Autorrealización: apreciación del trabajador con relación a que, si es posible o no el desarrollo individual y profesional, con óptica hacia el futuro.

- ❖ **Involucramiento laboral:** es como el miembro de la organización se identifica con los valores de la organización y compromiso para que la organización crezca.
- ❖ **Supervisión:** es la vigilancia de la realización del trabajo por parte del superior, el cual brinda el apoyo y la orientación hacia las actividades diarias.
- ❖ **Comunicación:** Apreciación del nivel de claridad, desenvoltura, prontitud, congruencia, información precisas, relativa y pertinente para que funcione la organización y la atención a los usuarios.
- ❖ **Condiciones laborales:** Reconoce que la organización suministra elementos materiales, económicos y psicosociales que es necesario cumplir las actividades asignadas.

3.2.2. Satisfacción laboral

Palma define que la satisfacción laboral se enfatiza en la vida particular de los colaboradores y es de bastante interés, se constituye en resultados organizacionales donde expresan el grado de efectividad, eficacia y eficiencia alcanzado por la organización. Muestra la posibilidad de que los colaboradores satisfechos sean personas satisfechas, porque adoptan una postura positiva frente a la vida por el sueldo que perciben o por ser bien tratados.

Fleisman y Bass refieren que la satisfacción laboral es una respuesta afectiva que tiene el empleado a su cargo laboral como resultado o consecuencia de la experiencia que tiene en su puesto laboral, también relacionado a sus valores, es decir con lo que desea o espera de este. La satisfacción es una posición general, como resultado de varias actitudes que son específicas.²⁹

Sotomayor dice que la satisfacción laboral es la manera como la persona se siente en el trabajo. Implica diferentes aspectos como estilo de supervisión, las oportunidades de promoción, salario, las condiciones en el trabajo, compañeros de labor, etc.³⁹

Según Rodríguez, Bravo y Pairó definen que la satisfacción laboral es una actitud o conjunto de actitudes que desarrolla el empleado hacia una condición de trabajo, situaciones relacionadas al trabajo en general o específicas del mismo. Por lo que la satisfacción laboral es un concepto globalizado donde se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diferentes puntos de vista de su trabajo. Por lo tanto, hablar de la satisfacción laboral conlleva hablar de actitudes.¹⁰

Para Morillo la satisfacción laboral es “la perspectiva desfavorable o favorable que los trabajadores tienen sobre su trabajo, el cual se expresa por medio del grado de concordancia que hay entre las expectativas de la persona en referencia al trabajo, la retribución que este ofrece, el estilo gerencial y relaciones interpersonales”.⁴⁰

La “satisfacción laboral es la postura o actitud que demuestra el trabajador en referencia a su empleo; la actitud esta influenciada por su percepción en relación de su empleo (seguridad, compañerismo, progreso, retribución). El trabajo se adecúa a él, en base a sus valores, necesidades y rasgos”.²⁹.

Amorós define satisfacción laboral como la actitud general que la persona tiene hacia su trabajo, incluye la labor que desempeña, las relaciones interpersonales con los supervisores y compañeros, condiciones, la política del trabajo, reglamentos, etc; la evaluación de esta variable es la suma de diversas dimensiones del trabajo.⁴¹

3.2.2.1 Teoría de satisfacción laboral

a) Motivación e higiene

Herzberg dice que existen dos factores que repercuten en la satisfacción en el trabajo, los motivadores o intrínsecos del trabajo, como la responsabilidad, el reconocimiento, el logro, el trabajo en sí, el desarrollo y progreso; y los factores externos o de higiene, que incluyen las normas de la empresa, sueldo, relación con los colegas, perspectiva, seguridad, relación con los jefes y subordinados.³⁷

La motivación es un factor que favorece la satisfacción de necesidades de alto nivel como la autorrealización y estima, los factores de higiene satisfacen necesidades básicas como el afecto, las fisiológicas y seguridad.

Higiene es un factor que contribuye para mantener un buen entorno laboral, el factor motivación optimiza el desempeño laboral. Para motivar a los trabajadores en su cargo se debe enfatizar los factores afines con el trabajo o con los resultados inmediatos, como oportunidad para progresar, ascender, compromiso, reconocimiento de los logros, el cual se observa con una remuneración adecuada.

b) Teoría de las tres necesidades:

McClelland en su teoría los trabajadores se agrupan en base a la necesidad que sea motivación en su vida.³⁶

Necesidad de logro: es el ánimo para destacar, de batallar por lograr el éxito. La categorización asocia a los miembros que prefieren en su accionar el éxito por uno mismo a las recompensas, sienten incomodidad por el logro de méritos al azar y evalúan situaciones donde asumen compromisos.

Necesidad de poder: es la posición donde otros deben cumplir una orden o conducta. Los empleados que la ostentan y posee el cargo de “jefe”, los cuales influyen en los demás y se preocupan por obtener autoridad.

Necesidad de afiliación: Ansia de formar relaciones interpersonales. Los empleados que lo tienen eligen situaciones de colaboración a diferencia de las de competencia, la primera se caracteriza por el alto nivel de contribución.

c) Teoría de la Equidad:

Es el efecto que se genera sobre la motivación, donde los empleados comparan el entorno externo e interno que lo rodea. Los trabajadores están interesados en el logro de recompensas por su desempeño, también quieren que sean equitativas, donde la motivación se vuelve más compleja.

El personal tiene la predisposición de comparar los aportes donde se ve el esfuerzo y resultados que generan las recompensas, sin embargo, también se realiza diferencias con otras personas dentro o fuera de la organización. Cuando hay correlación entre el aporte y resultados es igual para los demás, supone una situación equitativa donde no existe tensión alguna. Si en la comparación el empleado considera que la recompensa es exagerado o mayor de lo normal, este intentara remediar ese exceso con trabajar con mayor intensidad e influenciar en sus pares y subordinados. Los empleados que muestren sensación de desigualdad se encuentran ante un escenario de tensión que trataran de eliminar o disminuir de diferentes formas como por ejemplo solicitar mayor remuneración, impuntualidad, ausentismo, reducción de esfuerzo, robos, etc. Las jefaturas deben observar estas situaciones donde se examina a cada empleado respecto a la impresión que tiene en referencia a la equidad. Se encontrará trabajadores con más sensibilidad, benevolencia.³⁶

d) Teoría de adaptación al trabajo:

Los trabajadores pretenden conservar y desarrollar el ambiente laboral, mediante un proceso activo y constante, el cual se llama “adaptación al trabajo”. Se destacan dos tipos de correspondencias. La número uno está determinada por el nivel de respuesta entre cualidades individuales dentro de ello la capacidad y competitividad. El numero dos se refiere al nivel de respuesta entre las necesidades propias y el entorno de trabajo. Se formulan los supuestos:

- ❖ El empleado se adapta al trabajo por medio de los resultados satisfactorios de la persona en relación con el ámbito laboral. En los resultados que son

satisfactorios corresponden a las capacidades y competencias necesarias para desempeñar el cargo, donde se involucra la relación del sistema de retribución y menesteres particulares.

- ❖ La satisfacción en el ámbito laboral está mediada por las competencias requeridas por el cargo y resultados que son satisfactorios. Hay una correlación entre las necesidades aumentadas y la satisfacción en el trabajo
- ❖ Los resultados insatisfactorios contribuyen la salida del trabajador de la institución (desistimiento de la institución o despido).
- ❖ La teoría considera que la satisfacción en el trabajo es el resultado donde el personal está conforme a nivel personal entre los logros y necesidades que el funcionario hace esfuerzos ejerciendo su trabajo.⁴²

3.2.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral

Factores determinantes según:

- ❖ Reto en el centro laboral
- ❖ Sistema de remunerar o retribuir honesta.
- ❖ Situaciones propicias en el trabajo
- ❖ Apoyo de colegas
- ❖ Armonía de la personalidad y el area laboral.³⁶

Dimensiones según Palma:

- ❖ Significación de la tarea: es la manera de estar dispuesto a trabajar en base a atributos que se asocian al trabajo individual donde se obtiene el sentir del esfuerzo, igualdad, contribuir en la materia, realización.
- ❖ Condiciones laborales: es el proceso sistemático o actividad, recogida o tratamiento de datos del trabajo en base a la disponibilidad, normatividad donde se regula la actividad laboral.
- ❖ Reconocimiento personal: disposición natural o inclinación evaluativa del empleado en base a reconocer los logros en el trabajo y el impacto que tienen en los resultados.

- ❖ Beneficios, económicos: es la remuneración o incentivo económico, en respuesta al esfuerzo del trabajo asignado.
- ❖ Políticas administrativas: son las normas de la institución o la línea que están dirigidas a ajustar o poner en orden la relación en el trabajo y que se asocia de manera directa al trabajador.
- ❖ Relaciones interpersonales: es el grado de satisfacción o placer con que se recibe o hace algo en respuesta a la interrelación con los pares y directivos de la organización, lugar donde se comparte situaciones cotidianas.
- ❖ Relación con la autoridad: es como el empleado aprecia la relación con su jefatura y relacionado a sus actividades que realiza a diario.²⁴

Dos categorías según Locke:

1) **Eventos o condiciones de la satisfacción en el trabajo**

- ❖ Satisfacción en el trabajo: es el interés propio la oportunidad de aprender, variedad, la dificultad, el porcentaje de trabajo, la posibilidad de ser exitoso.
- ❖ Satisfacción con el salario: valorar el aspecto numérico del salario su igualdad y justicia sobre el método de distribución.
- ❖ Promociones: se produce la promoción, u oportunidad de formación, donde las promociones dan oportunidad para el crecimiento personal.
- ❖ Satisfacción con el reconocimiento: para realizar el trabajo se incluyen elogios, opiniones, juicios, ser congruente con la percepción individual.
- ❖ Satisfacción con los beneficios: incluye la jubilación, los seguros en salud, vacaciones, etc.
- ❖ Condición en el trabajo: las cuales incluyen los descansos, horario de trabajo, puesto o area de trabajo, la temperatura ambiental, etc.

2) **Agentes de satisfacción:** son los que pueden hacer posible que ocurran eventos:

- ❖ Satisfacción, con la, supervisión: se refiere a las habilidades técnicas o al estilo de supervisión de la relaciones administrativas y humanas.

- ❖ Satisfacción con los compañeros: se refiere a la competencia entre compañeros, la comunicación, el apoyo y la amistad.
- ❖ Satisfacción con la organización y la dirección: se refiere al salario, la política, los beneficios en la organización.

3.3 Bases conceptuales

3.3.1 Clima organizacional:

El clima organizacional es la apreciación del empleado en relación con el entorno de trabajo, la realización personal, el involucrarse con el trabajo asignado, la supervisión, tener accesibilidad a la información del trabajo, todo esto en concertación con los compañeros de trabajo y alguna condición laboral que facilita su tarea. Consciente la orientación en acciones correctivas y preventivas que optimizan, fortalecen los procesos y los resultados en la organización.²³

- ❖ Autorrealización: apreciación del trabajador con relación a que, si es posible o no el desarrollo individual y profesional, con óptica hacia el futuro.
- ❖ Involucrarse en el trabajo: es como el miembro de la organización se identifica con los valores de la organización y compromiso para que la organización crezca.
- ❖ Supervisión: es la vigilancia de la realización del trabajo por parte del superior, el cual brinda el apoyo y la orientación hacia las actividades diarias.
- ❖ Comunicación: Apreciación del nivel de claridad, desenvoltura, prontitud, congruencia, información precisas, relativa y pertinente para que funcione la organización y la atención a los usuarios.
- ❖ Condiciones laborales: Reconoce que la organización suministra elementos materiales, económicos y psicosociales que es necesario cumplir las actividades asignadas.

3.3.2 Satisfacción Laboral:

La satisfacción laboral que es la disposición o actitud que demuestra el funcionario en relación con el propio empleo; por lo tanto, la actitud esta influenciada por la percepción que tiene de su trabajo como el pago, el progreso, la estabilidad, la amistad. Además, el area de trabajo es adecuado o no se adecúa a él, en relación con sus los valores, rasgos, necesidades, etc.²⁴

- ❖ Significación de la tarea: es la manera de estar dispuesto a trabajar en base a atributos que se asocian al trabajo individual donde se obtiene el sentir del esfuerzo, igualdad, contribuir en la materia, realización.
- ❖ Condiciones laborales: es el proceso sistemático o actividad, recogida o tratamiento de datos del trabajo en base a la disponibilidad, normatividad donde se regula la actividad laboral.
- ❖ Reconocimiento personal: disposición natural o inclinación evaluativa del empleado en base a reconocer los logros en el trabajo y el impacto que tienen en los resultados.
- ❖ Beneficios, económicos: es la remuneración o incentivo económico, en respuesta al esfuerzo del trabajo asignado.
- ❖ Relaciones interpersonales: es el grado de satisfacción o placer con que se recibe o hace algo en respuesta a la interrelación con los pares y directivos de la organización, lugar donde se comparte situaciones cotidianas.
- ❖ Relación con la autoridad: es como el empleado aprecia la relación con su jefatura y relacionado a sus actividades que realiza a diario.²⁴

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ámbito de estudio

El trabajo se realizó en el Centro de Salud Néstor Gambetta, el cual se ubica en el centro-oeste del Perú, sus límites son con la ciudad de Lima y el Océano Pacífico: por el norte, con los distritos de Santa Rosa y Puente Piedra; por el este, con los distritos de San Martín, Cercado de Lima, Breña, y Magdalena Vieja; por el sur con San Miguel; y por el oeste, con el Océano Pacífico. Centro de salud con camas de internamiento de categoría I-4, brinda atención las 24 horas al día, se encuentra equipado con: equipo de rayos X, ecografía,

laboratorio, sala de parto, tópico, farmacia, además de consultorios de consejería nutricional, psicología, medica, atención de enfermería en CRED, inmunizaciones, programa de control de tuberculosis y otros servicios que permitirán llevar la salud, cada vez a más chalacos. Cuanta con recurso humano integrado por médicos, odontólogos, enfermeros, técnicos, y personal asistencial y administrativo.

4.2 Tipo y nivel de investigación

- ❖ El trabajo intelectual fue cuantitativo no experimental, al no realizarse maniobra alguna en la variable.⁴³
- ❖ El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional, en base de cómo ocurrieron los hechos y el registro de los datos, prospectivo porque se registraron los datos según como ocurrieron los fenómenos.
- ❖ Trasversal el estudio se dio en un solo corte.⁴⁴

4.3 Población y muestra

4.3.1 Descripción de la población

La población y muestra estuvo conformada por el total de trabajadores que laboran en el Centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, que representa un total de 65 trabajadores. Durante el mes de abril del año 2019. Pues se seleccionó el 100% de la población. Ramírez determina la muestra censal donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Por lo que se precisa como censal el universo, la población y la muestra.⁴⁵

4.3.2. Muestra y método de muestreo

En la muestra censal, el muestreo es no probabilístico y por conveniencia.⁴⁶

4.3.6 Criterios de inclusión y exclusión

Inclusión

- ❖ Personal asistencial y administrativa del centro de salud Nestor Gambetta.
- ❖ personal que labora más de 1 semestre en el centro de salud Nestor Gambetta.
- ❖ Personal que acepte colaborar en el estudio.
- ❖ Personal que coloque su rúbrica el formato de permiso informado.

Exclusión

- ❖ Personal que no desee o rechaza colaborar en la investigación.
- ❖ Personal que no complete los cuestionarios, llenado inadecuado y no siguiendo las orientaciones.
- ❖ Personal que labora menos de 6 meses.

4.4. Diseño de investigación

Es diseño fue no experimental-correlacional, porque determino la relación entre las 2 variables.⁴⁷

Siendo el diagrama el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

O1: Representa la información acerca del clima organizacional.

O2: Representa la información acerca de la satisfacción laboral.

R: Relación

4.5 Técnica e instrumento

4.5.1 Técnicas

La técnica que se usó en el estudio fue la encuesta para ambas variables, mediante esta técnica se recolecto la información con respecto al clima organizacional y satisfacción laboral. Es esta técnica la persona encuestada escribe por sí misma su respuesta.

4.5.2 Instrumentos:

Se uso el cuestionario como instrumento, donde se obtienen respuestas sobre el problema en estudio y que le persona donde se realiza la investigación llena por si mismo.⁴⁸

a) Instrumento para medir Clima organizacional

Nombre del Instrumento: clima laboral CL-SPC

Autor: Psicología Sonia Palma Carrillo 2004

Adaptado: Joana Bravo 2015

País: Perú

Objetivo: Medir la percepción individual y grupal del clima laboral del personal que labora en el Centro de Salud Néstor Gambetta.

Forma de Administración: Individual / Grupal

Tiempo de Aplicación: 20 Min.

Descripción del Instrumento:

Es un cuestionario de 50 ítems y 5 dimensiones, que evalúan las percepciones del personal, las dimensiones son la autorrealización, el involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales cada una de ellas con 10 preguntas.^{23, 49}

Se uso la escala de respuestas de likert con puntuaciones que van del 1 al 5 para cada pregunta distribuida de la siguiente manera:

1: Ninguno o nunca

2: Poco

3: Regular o algo

4: Mucho

5: Todo o siempre

b) Instrumento para medir Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo

Nombre del Instrumento: Escala satisfacción laboral

Autor/es: Sonia Palma Carrillo-2005

Adaptado: Joana Bravo - 2015

País: Perú

Objetivo: Medir la percepción individual y grupal de satisfacción laboral en el personal que labora en el Centro de Salud Nestor Gambetta.

Forma de Administración: Individual / Grupal

Tiempo de Aplicación: 20 Min

Descripción del Instrumento:

Es un cuestionario de 36 ítems, y siete dimensiones, que evalúan las percepciones de los profesionales y no profesionales de enfermería acerca de satisfacción laboral. Las dimensiones son significación de la tarea tiene 6 preguntas, condiciones laborales tiene 5 preguntas, reconocimiento personal tiene 6 preguntas, beneficios económicos tiene 4 preguntas, políticas administrativas tiene 5 preguntas, relaciones interpersonales tiene 4 preguntas y relación con la autoridad tiene 6 preguntas.^{24, 49}

Se empleó la escala likert:

1: Ninguno o nunca

2: Poco

3: Regular o algo

4: Mucho

5: Todo o siempre

4.5.2.1 Validación de los instrumentos

Respecto al cuestionario de clima laboral la validez del instrumento se realizó mediante las correlaciones dando resultado positivo y significativo al 0,05 entre las 5 dimensiones del clima en el trabajo según Palma. Bravo hizo una

adaptación en el 2015 del instrumento donde se sometió a la validez de contenido, encontró una correlación ítem – test e ítems mayor a 0.30.

Respecto al instrumento sobre satisfacción laboral que fue elaborado por Palma identifico validez de constructo de 0.05. En el 2015 Bravo obtuvo la validez contenido, encontró la correlación, ítem – test e ítem mayor a 0.30.⁴⁹

4.5.2.2 Confiabilidad de los instrumentos

El instrumento del clima laboral es confiable por el Alfa de Cronbach y Split Half de Guttman donde se tuvo correlación de 0.97, y 0.90. Bravo hizo una adaptación en el 2015, encontró Alfa de Cronbach de 0.85.

El instrumento de satisfacción laboral tuvo un resultado de 0.79 coeficiente de Alfa de Cronbach según Palma, Bravo en el 2015, obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,82.^{23,49}

4.6 Técnica para el procedimiento y análisis de datos

Coordinación:

- Se solicito el permiso con carta de presentación al director del Centro de Salud Nestor Gambetta.
- Se coordino para tener acceso y ejecutar la investigación.

Aplicación del instrumentó:

- Se desarrollo en los ambientes del centro de salud, en diferentes días y horarios establecidos.
- Se dio a conocer los objetivos del estudio, se hace firmar el consentimiento informado.
- Se inició la aplicación del instrumento, se explicó que es anónimo, individual, donde se deben plasmar respuestas verídicas.
- Por último, se ratificó la gratitud al personal que colaboro y a la jefatura del centro de salud Nestor Gambetta.

Tabulación

- Codificar los datos de la encuesta.
- Clasifico y organizo los datos.
- Se elaboro diferentes cuadros de las 2 variables de estudio.
- Se analizo e interpreto los datos.

Estadístico:

- Descriptiva: frecuencias. y porcentajes.
- Estadística inferencial:
- Prueba estadística Chi cuadrada.

Análisis de datos: etapas

- a) **Matriz de datos:** se elaboró el paquete estadístico en Excel.
Se realizo una matriz de datos en Excel, donde se plasmó el resultado de la encuesta.
- b) **Descriptiva:** Se realizó cuadros, tablas, gráficos.
- c) **Inferenciales:** se contrasto la hipótesis.

4.7 Aspectos éticos

Se tomó en cuenta el consentimiento informado donde se brinda información al participante del estudio, cada persona tiene derecho de conocer los objetivos y justificación de la investigación y decidir si va a aceptar o no participar en la investigación además ahí se aplica el principio de autonomía considerados en la declaración de Helsinki e informe de Belmont. Además, se considera la confidencialidad, el respeto, la honestidad, los principios de ética y aspectos legales, se tiene en cuenta la normatividad de la universidad Hermilio Valdizan de Huánuco.

El instrumento se aplicó libremente, también se comunica que la información es anónima y los registros serán posteriormente eliminados con la finalidad de

guardar confidencialidad . El presente proyecto de investigación respetara la propiedad intelectual registrando al autor en las fuentes utilizadas citando en base a la norma Vancouver en las bibliografía y contenido.

Respecto al principio de beneficencia y no maleficencia; los datos recolectados fueron codificados y custodiados desde el computador personal del investigador con claves de acceso. Al finalizar el estudio, se elaboró un informe general el cual será entregado a la institución y los datos serán eliminados. Se garantizará no exponer datos que identifiquen a los participantes en la publicación. Principio de justicia; se invitó a todos los potenciales participantes formar parte de la investigación, no pudiendo haber discriminación de ningún tipo.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Análisis descriptivo

Tabla 01. Descripción del clima de la autorrealización de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Autorrealización	N = 65	
	N°	%
Muy desfavorable	5	7.7
Desfavorable	17	26.2
Media	15	23.1
Favorable	19	29.2
Muy Favorable	9	13.8

Total	65	100.0
--------------	----	-------

Fuente. Escala de clima en el trabajo (Anexo 02)

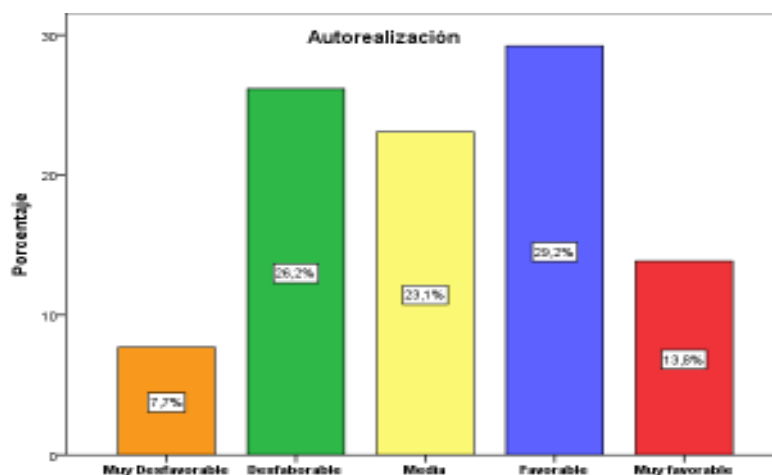


Gráfico 01. Representación gráfica del clima de la autorrealización de trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación:

En el cuadro y gráfico 1 se observa el análisis descriptivo del clima con respecto a la autorrealización, por los trabajadores en estudio, muestra que 29.2% (19) laboran en un clima favorable, así mismo en proporciones similares un 26.2% (17) en un clima desfavorable y solo 7.7% (5) Muy desfavorable.

Tabla 02. Descripción del clima del involucramiento laboral de los trabajadores del C. S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Involucramiento laboral	N = 65	
	Nº	%
Muy desfavorable	4	6.2
Desfavorable	18	27.7
Media	18	27.7
Favorable	9	13.8
Muy Favorable	16	24.6
Total	65	100.0

Fuente. Escala de clima en el trabajo (Anexo 02)

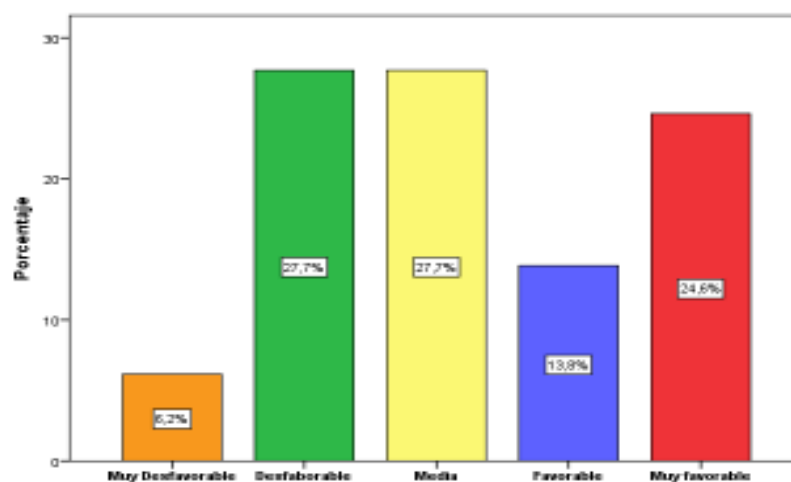


Gráfico 02. Representación gráfica del clima del involucramiento laboral de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación:

En el cuadro y gráfico 2, se observa el análisis descriptivo del clima en lo concerniente al involucramiento laboral de los trabajadores en estudio muestra que 27.7% (19) laboran en un clima desfavorable, en proporciones iguales en un clima de tendencia media y solo 6.2% (4) en un clima muy desfavorable.

Tabla 03. Descripción del clima de la supervisión de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Supervisión	N = 65	
	Nº	%
Muy desfavorable	5	7.7
Desfavorable	15	23.1
Media	15	23.1
Favorable	20	30.8
Muy Favorable	10	15.4
Total	65	100.0

Fuente. Escala de clima laboral

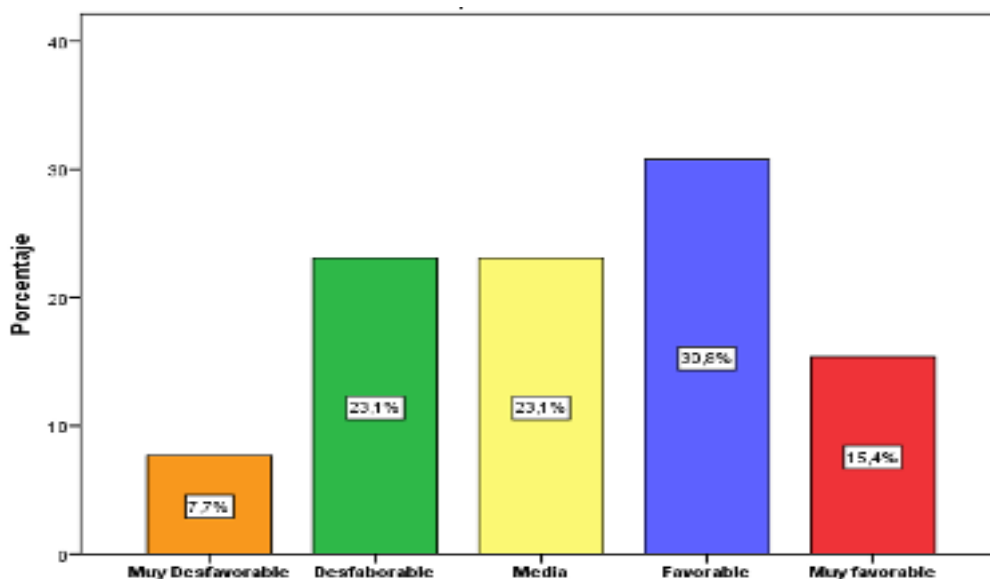


Gráfico 03. Representación gráfica del clima de la supervisión de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación:

En el cuadro y gráfico 3, se observa el análisis descriptivo del clima en el momento de la supervisión de los trabajadores en estudio muestra que 30.8% (19) presenta un clima favorable y solo 7.7% (5) en un clima muy desfavorable.

Tabla 04. Descripción del clima de la comunicación de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Comunicación	N = 65	
	Nº	%
Muy desfavorable	3	4.6
Desfavorable	15	23.1
Media	21	32.3
Favorable	16	24.6
Muy Favorable	10	15.4
Total	65	100.0

Fuente. Escala de clima en el trabajo (Anexo 02)

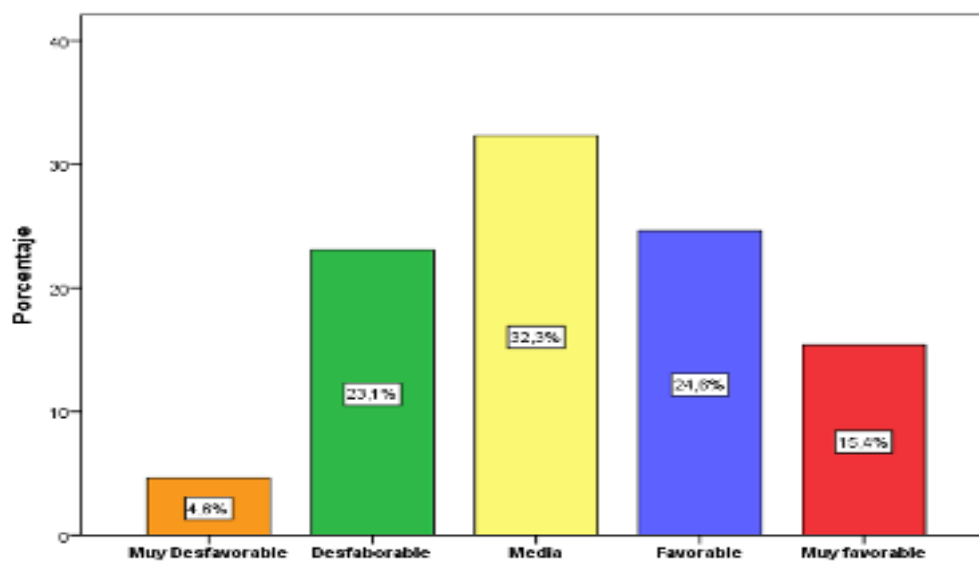


Gráfico 04. Representación gráfica del clima de la comunicación de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación:

En el cuadro y gráfico 4, se observa el análisis descriptivo del clima con respecto a la comunicación entre los trabajadores en estudio, 32.3% (21) refieren que laboran en una tendencia media, en tanto un 24.6% (16) en un clima favorable y solo 6.2% (2) muy desfavorable.

Tabla 05. Descripción del clima de las condiciones laborales de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Condiciones Laborales	N = 65	
	Nº	%
Muy desfavorable	3	4.6
Desfavorable	16	24.6
Media	20	30.8
Favorable	17	26.2
Muy Favorable	9	13.8
Total	65	100.0

Fuente. Escala de clima laboral

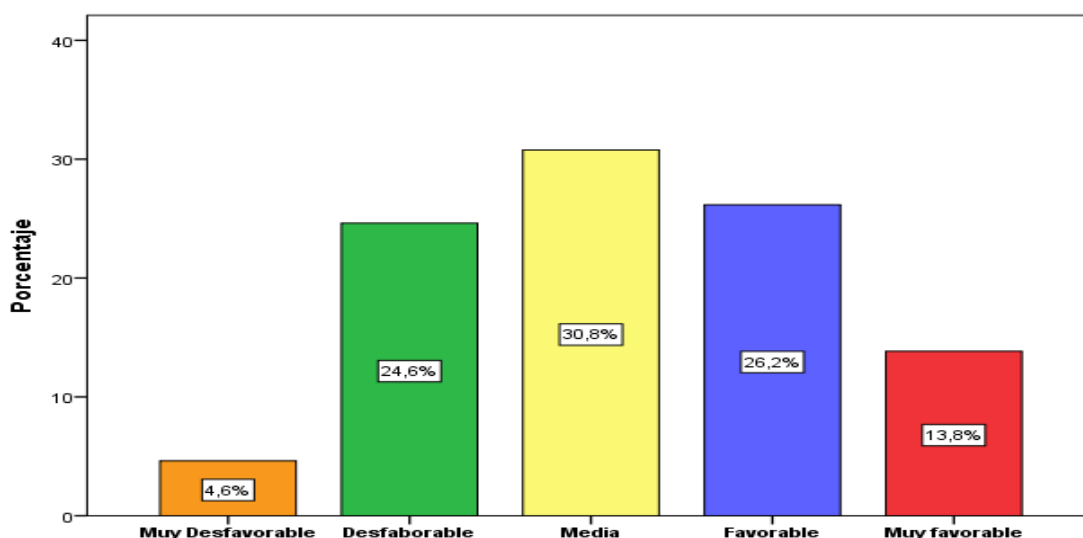


Gráfico 05. Representación gráfica del clima de las condiciones laborales de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación:

En el cuadro y gráfico 5, se puede observar el análisis descriptivo del clima en cuanto a las situación laboral de los empleados en estudio, se muestra que 30.8% (20) presenta tendencia media, en cantidad similares un 26.2% (17) en un clima favorable y solo 4.6% (3) muy desfavorable.

Tabla 06. Descripción del clima organizacional de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	N = 65	
	Nº	%
Muy desfavorable	5	7.7
Desfavorable	17	26.1
Media	21	32.3
Favorable	14	21.5
Muy Favorable	8	12.3
Total	65	100.0

Fuente. Escala de clima laboral

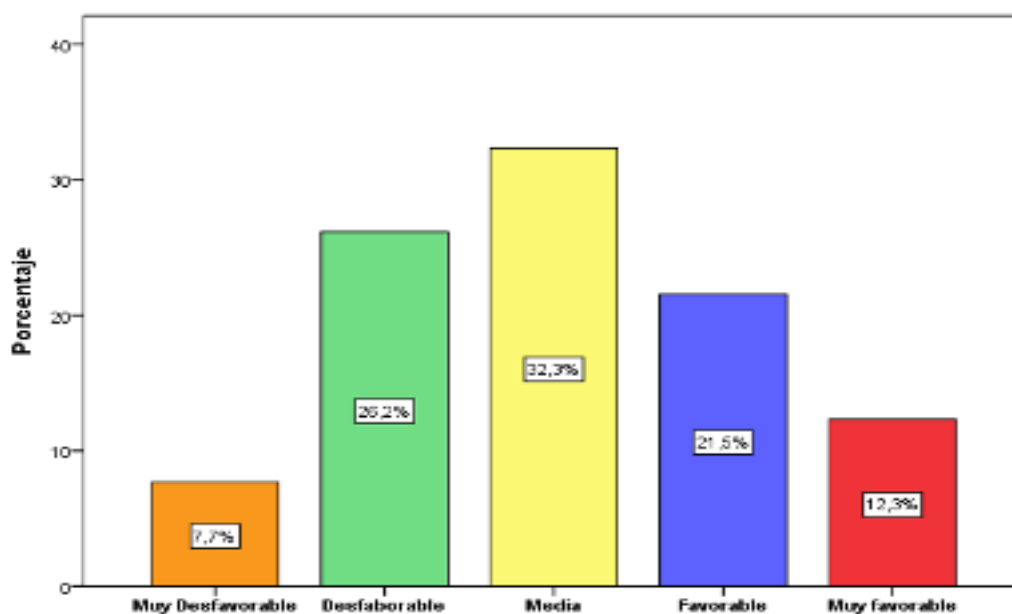


Gráfico 06. Representación gráfica del clima organizacional de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación: En el cuadro y gráfico 6, se observa el análisis descriptivo del clima organizacional de los trabajadores en estudio se muestra que 32.3% (21) presenta tendencia media, en cantidad similares un 26.2% (17) en un clima desfavorable y solo 7.7% (3) muy desfavorable.

Tabla 07. Descripción de la significación de las tareas de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Satisfacción de tareas	N = 65	
	Nº	%
Muy Insatisfecho	5	7.7
Insatisfecho	7	10.8
Indiferente	24	36.9
Satisfecho	13	20.0
Muy satisfecho	16	24.6
Total	65	100.0

Fuente. Escala de satisfacción laboral

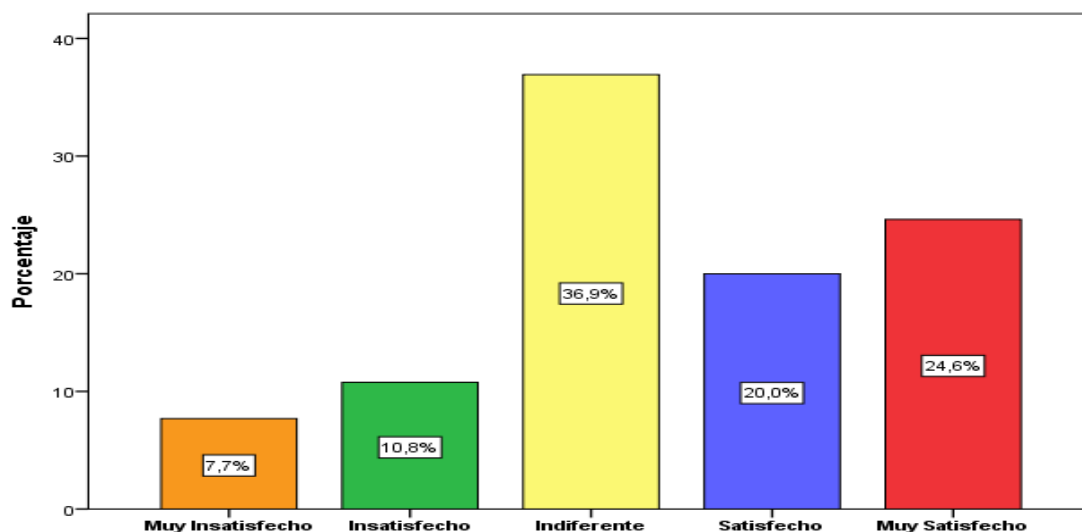


Gráfico 07. Significación de las tareas de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación:

En la tabla y gráfico 7, se observa el análisis descriptivo de la satisfacción de tareas de los empleados en estudio muestra que 36.9% (24) se siente indiferente, así también un 24.6% (19) refiere sentirse muy satisfecho y solo 7.7% (5) refiere estar muy insatisfecho

Tabla 08. Descripción de la satisfacción de las condiciones laborales de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Condiciones laborales	N = 65	
	Nº	%
Muy Insatisfecho	2	3.1
Insatisfecho	19	29.2
Indiferente	21	32.3
Satisfecho	16	24.6
Muy satisfecho	7	10.8
Total	65	100.0

Fuente. Escala de satisfacción en el trabajo (Anexo 03)

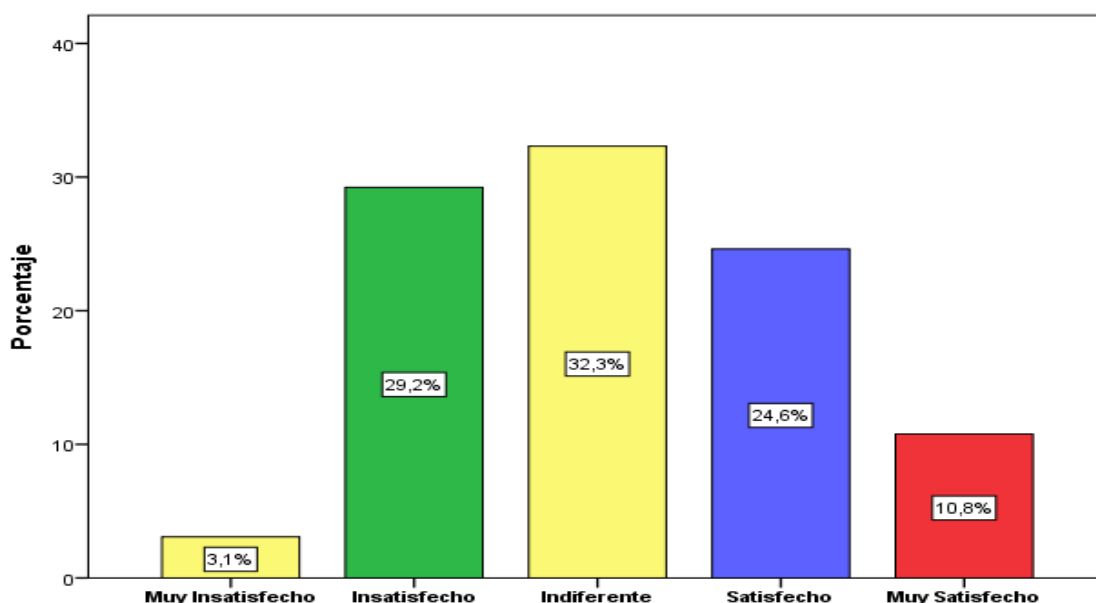


Gráfico 08. Satisfacción de las condiciones laborales de los trabajadores que laboran en el C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación:

En el cuadro y gráfico 8, se observa el análisis descriptivo de la satisfacción en cuanto a las situación laboral del empleado en estudio muestra que 32.3% (21) se siente indiferente, así también un 29.2% (19) siente insatisfacción y solo 10.8% (7) refiere estar muy satisfecho.

Tabla 09. Descripción de la satisfacción del reconocimiento personal de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Reconocimiento personal	N = 65	
	Nº	%
Muy Insatisfecho	8	12.3
Insatisfecho	8	12.3
Indiferente	22	33.8
Satisfecho	13	20.0
Muy satisfecho	14	21.5
Total	65	100.0

Fuente. Escala de satisfacción en el trabajo (Anexo 03)

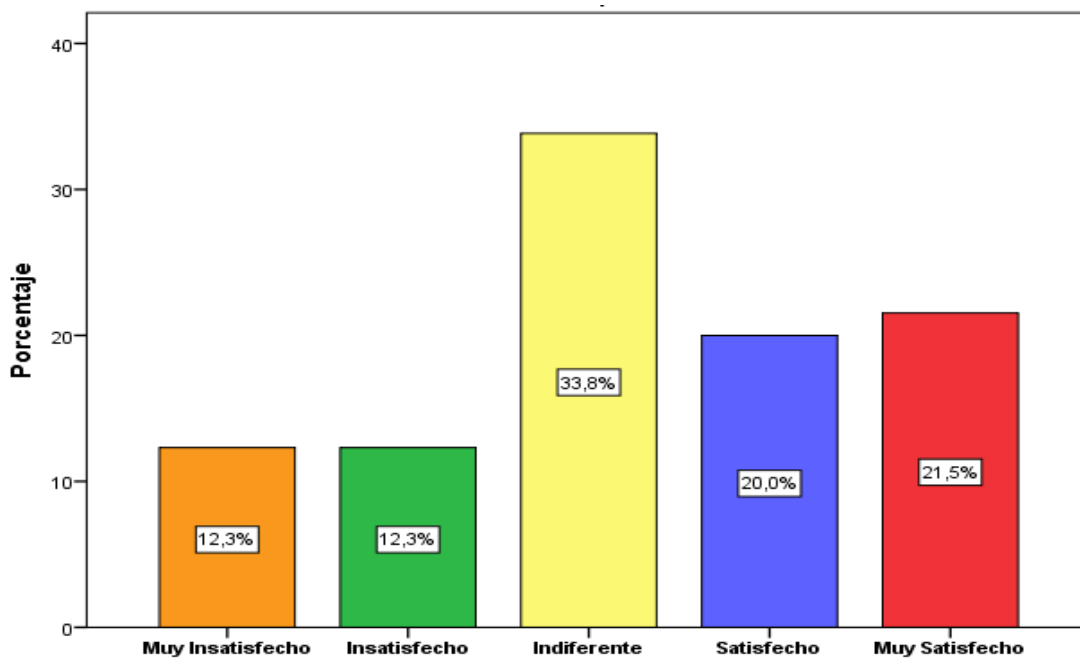


Gráfico 09. Gráfico de la satisfacción, del reconocimiento personal de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación:

En el cuadro y gráfico 9, se observa el análisis descriptivo de la satisfacción en lo concerniente a reconocimiento laboral de los trabajadores en estudio se evidencia que 33.8% (22) se siente indiferente, en tanto un 21.5% (14) se siente muy satisfecho, solo 12.3% (8) refiere estar insatisfecho y en la misma proporción muy insatisfecho.

Gráfico 10. Descripción de la satisfacción de los beneficios económicos de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Beneficios económicos	N = 65	
	Nº	%
Muy Insatisfecho	6	9.2
Insatisfecho	13	20.0
Indiferente	12	18.5
Satisfecho	20	30.8
Muy satisfecho	14	21.5
Total	65	100.0

Fuente. Escala de satisfacción laboral

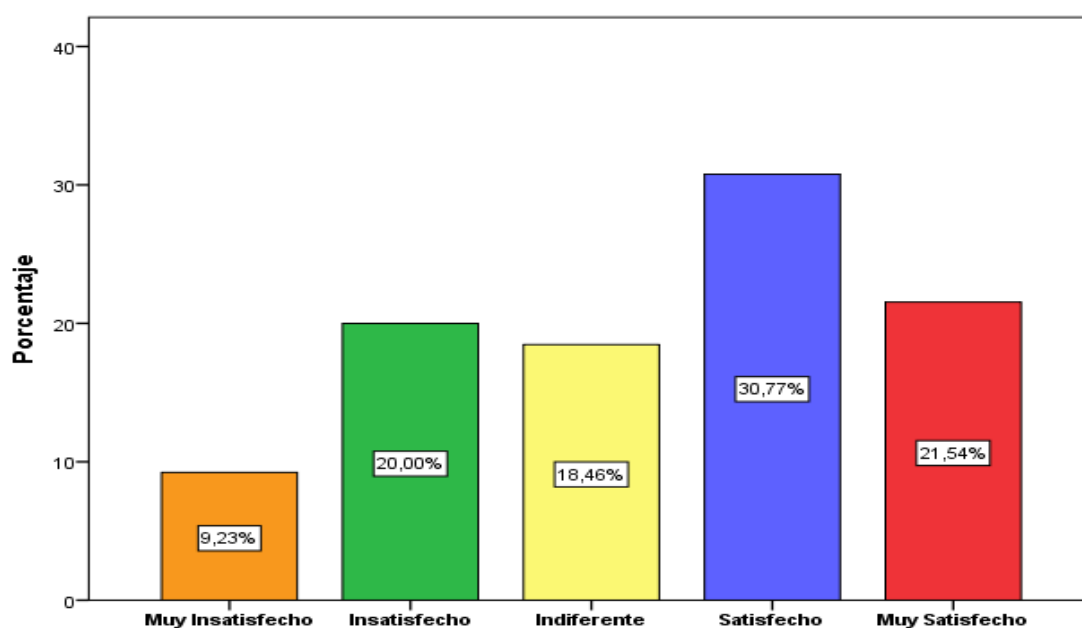


Gráfico 10. Representación gráfica de la satisfacción de los beneficios económicos de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación: En el cuadro y gráfico 10, se observa el análisis descriptivo de la satisfacción en cuanto a los beneficios económicos de los trabajadores en estudio se evidencia que 30.8% (20) siente satisfacción, en tanto un 20.0% (14) se siente muy satisfecho, solo 9.2% (6) refiere estar muy insatisfecho.

Tabla 11. Descripción de la satisfacción de las políticas administrativas de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Políticas administrativas	N = 65	
	Nº	%
Muy Insatisfecho	5	7.7
Insatisfecho	15	23.1
Indiferente	13	20.0
Satisfecho	19	29.2
Muy satisfecho	13	20.0
Total	65	100.0

Fuente. Escala de satisfacción laboral (Anexo 03)

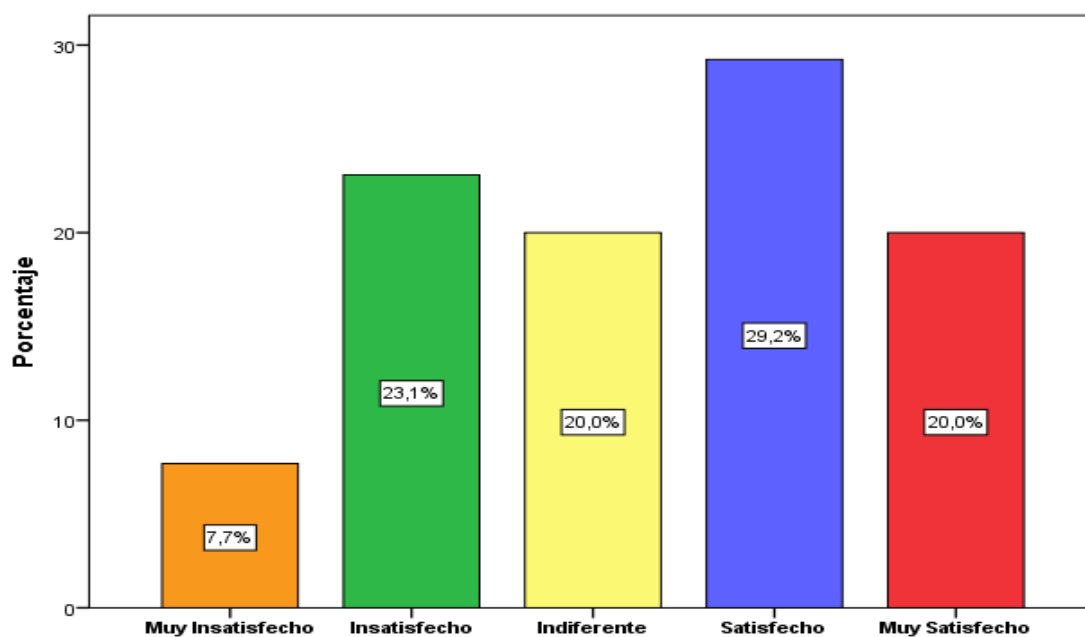


Gráfico 11. Satisfacción de las políticas administrativas de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación: En el cuadro y gráfico 11, se observa el análisis descriptivo de la satisfacción en relación a las políticas administrativas de los trabajadores en estudio, un 29.2% (19) siente satisfacción, en proporción menor un 23.1% (15) siente insatisfacción y 7.7% (5) manifiesta estar muy insatisfecho.

Tabla 12. Descripción de la satisfacción de las relaciones interpersonales de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Relaciones interpersonales	N = 65	
	Nº	%
Muy Insatisfecho	3	4.6
Insatisfecho	19	29.2
Indiferente	8	12.3
Satisfecho	21	32.3
Muy satisfecho	14	21.5
Total	65	100.0

Fuente. Escala de satisfacción laboral

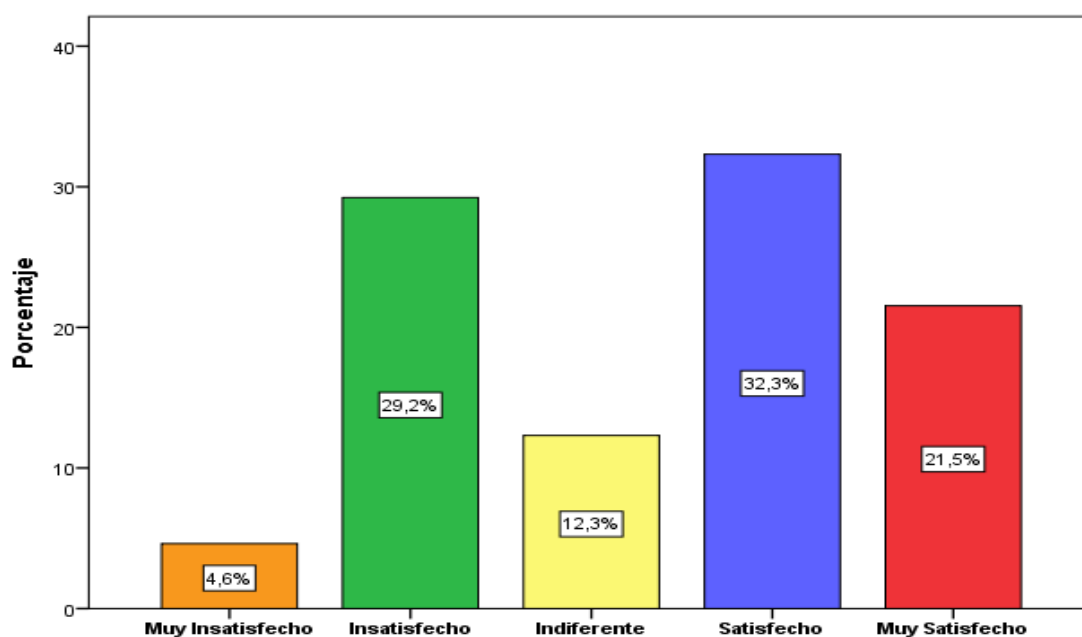


Gráfico 12. Representación gráfica de la satisfacción de las relaciones interpersonales de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación: En el cuadro y gráfico 12, se observa el análisis descriptivo de la satisfacción en las relaciones interpersonales entre los trabajadores en estudio se muestra que 32.3% (21) siente satisfacción, en proporción menor un 29.2% (19) siente insatisfacción y 4.6% (3) manifiesta estar muy insatisfecho.

Tabla 13. Descripción de la satisfacción de la relación con la autoridad de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Relación con la autoridad	N = 65	
	Nº	%
Muy Insatisfecho	2	3.1
Insatisfecho	18	27.7
Indiferente	13	20.0
Satisfecho	16	24.6
Muy satisfecho	16	24.6
Total	65	100.0

Fuente. Escala de satisfacción laboral

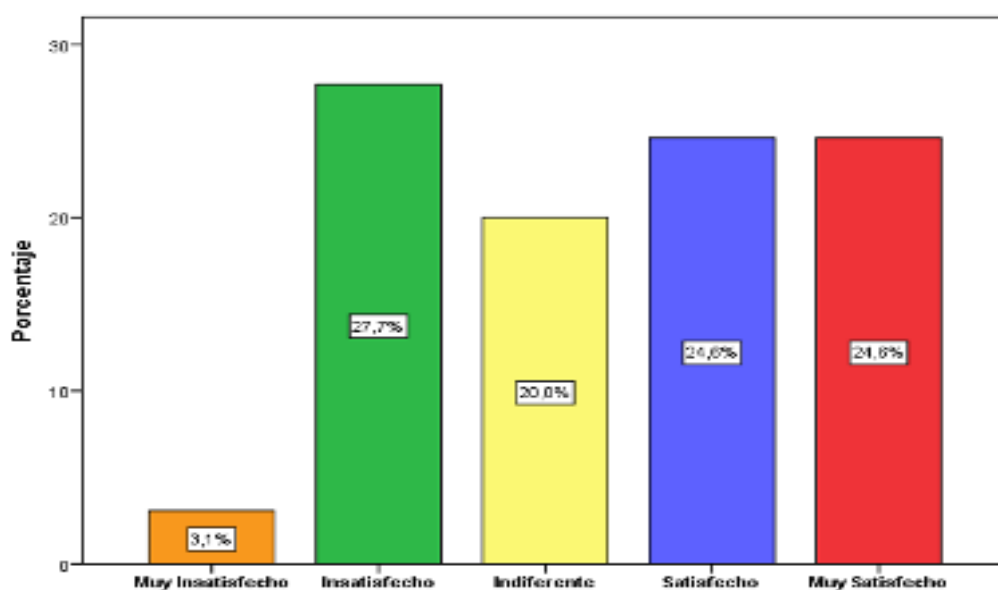


Gráfico 13. Representación gráfica de la satisfacción de la relación con la autoridad de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación: En el cuadro y gráfico 13, se puede observar el análisis descriptivo de la satisfacción en relación con la autoridad con los trabajadores en estudio se aprecia que 27.7% (18) siente insatisfacción, en proporciones similares un 24.6% (16) se siente satisfecho así mismo en igual proporción muy satisfecho y 3.1% (2) manifiesta estar muy insatisfecho.

Tabla 14. Descripción de la satisfacción laboral de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Satisfacción laboral	N = 65	
	Nº	%
Muy Insatisfecho	6	9.2
Insatisfecho	15	23.1
Indiferente	18	27.7
Satisfecho	14	21.5
Muy satisfecho	12	18.5
Total	65	100.0

Fuente. Escala de satisfacción en el trabajo (Anexo 03)

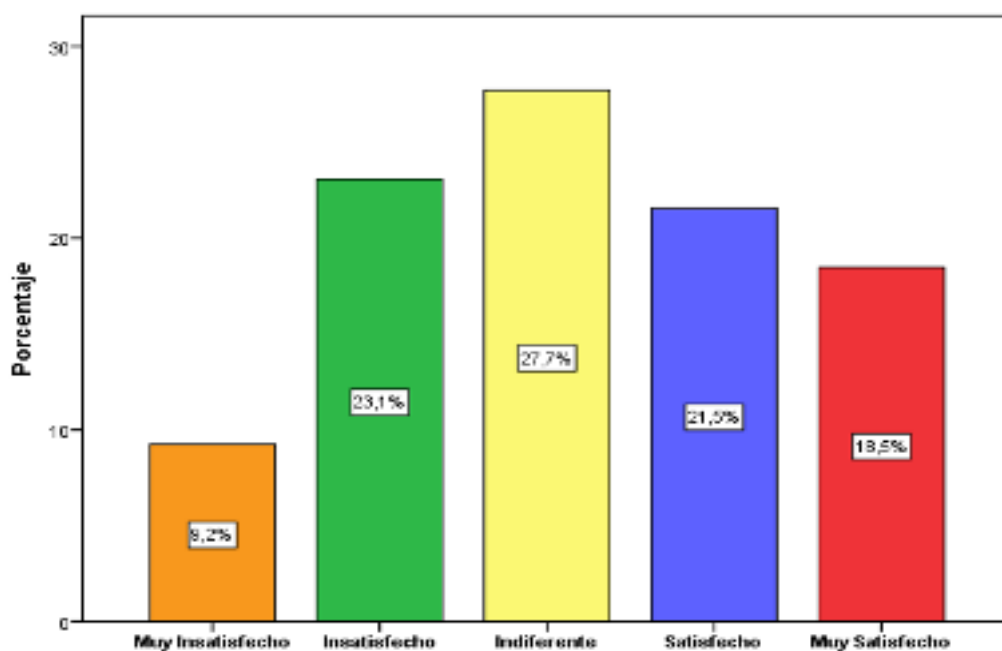


Gráfico 14. Representación gráfica de la satisfacción laboral de los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Interpretación: En el cuadro y gráfico 13, se observa el análisis descriptivo de la satisfacción laboral de los empleados en estudio se evidencia que el 27.7% (18) manifiesta indiferencia, en tanto el 23.1% (15) siente insatisfacción, un 21.5% (14) sienten satisfacción y 9.2% (6) muy insatisfecho.

5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Tabla 15. Relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	Satisfacción Laboral											
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy desfavorable	4	6.2	1	1.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	7.7
Desfavorable	2	3.1	13	20.0	1	1.5	1	1.5	0	0.0	17	26.2
Media	0	0.0	1	1.5	15	23.1	4	6.2	1	1.5	21	32.3
Favorable	0	0.0	0	0.0	2	3.1	6	9.2	6	9.2	14	21.5
Muy favorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	4.6	5	7.7	8	12.3
Total	6	9.2	15	23.1	18	27.7	14	21.5	12	18.5	65	100.0

Fuente. Escala de clima y satisfacción en el trabajo (Anexos 02, 03)

Análisis:

En la presente tabla 15, se puede analizar que al describir las 2 variables de análisis: clima organizacional con la satisfacción laboral, se observa que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, alcanzando a un 32.3% (21), de los cuales 23.1% (15) sienten indiferencia en cuanto a satisfacción laboral, en tanto solo un 7.7% (5) presenta un clima muy favorable y se siente muy satisfecho a la vez; así también 6.2% (4) presenta un clima muy desfavorable y se está muy insatisfecho.

Tabla N° 16. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en las 2 variables.

Estadísticas	Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	
	Clima organizacional	Satisfacción laboral
Muestra	65	65
Media	3.05	3.17
Desviación Estándar	1.138	1.245
Kolmogorov Smirnov	0.178	0.154
Significancia K-S	000	001

Fuente: propio

Análisis:

Se observa la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en donde se obtuvo un valor de K-S 0.178, significancia de 0.000 indica que la distribución de la variable analizada no es igual a la distribución normal en la variable clima organizacional, y la satisfacción laboral se tuvo un valor de K-S 0.154, significancia de 0.001 indica que la distribución de la variable analizada no es igual a la distribución normal, además teniendo en cuenta que las variables son de tipo categóricas, se opta por utilizar, la prueba no paramétrica del coeficiente de correlación de spearman.

Tabla N^a 17. Prueba de correlación de Spearman del clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en el C.S. Néstor Gambetta – Callao, 2019. correlación

Variables de correlación	Valor r	Significancia
Clima organizacional	0.869	0.000
Satisfacción laboral		

Fuente: propia

Análisis:

En la presente tabla 17, se examina la relación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del trabajador del C.S. Néstor Gambetta del Callao en el año 2019. El Rho es de 0.869 con significancia de 0.000 ($p > 0.05$); con probabilidad de error de 0.0% el clima organizacional está relacionado a la satisfacción laboral. En conclusión, se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación “Existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.”, el valor Rho de 0.86 se explica con el coeficiente de correlación de Spearman donde existe un grado de correlación alta positiva.

Tabla 18. Relación del clima organizacional con la significación de las tareas de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	Significación de las tareas											
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy desfavorable	2	3.1	3	4.6	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	7.7
Desfavorable	3	4.6	3	4.6	10	15.4	0	0.0	1	1.5	17	26.2
Media	0	0.0	1	1.5	11	16.9	6	9.2	3	4.6	21	32.3
Favorable	0	0.0	0	0.0	2	3.1	3	4.6	9	13.8	14	21.5
Muy desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	6.2	3	4.6	8	12.3
Total	5	7.7	7	10.8	18	27.7	13	20.0	16	24.6	65	100.0

Fuente. Escala de clima y satisfacción en el trabajo (Anexos 02, 03)

Análisis: En la presente tabla 18 se analiza el clima en la organización, con la satisfacción de las tareas, se aprecia que mayormente la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, alcanzando a un 32.3% (21), de los cuales 16.9% (11) sienten indiferencia en cuanto a satisfacción laboral, en tanto solo un 4.6% (3) presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también 3.1% (2) presenta un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Tabla N^a 19. Prueba de correlación de Spearman del clima organizacional con la Significación de las tareas de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019. correlación

Variables de correlación	Valor r	Significancia
Clima organizacional	0.717	0.000
Satisfacción de las tareas		

Fuente. Elaboración propia

Análisis:

La relación del clima organizacional con la satisfacción de las tareas del trabajador del C.S. Nestor Gambetta del Callao en el año 2019. El Rho calculado es de 0.717 con significancia de 0.000 ($p > 0.05$); probabilidad de error de 0.0% el clima organizacional está relacionado a la satisfacción de las tareas. En conclusión; se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación “Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión: significación de las tareas, de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.”, con Rho de 0.71 se explica según el coeficiente de correlación de Spearman existe un grado de correlación alta positiva.

Tabla 20. Relación del clima organizacional y las condiciones laborales de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	Condiciones Laborales											
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy desfavorable	1	1.5	4	6.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	7.7
Desfavorable	1	1.5	9	13.8	6	9.2	1	9.2	0	0.0	17	26.2
Media	0	0.0	6	9.2	11	16.9	4	16.9	0	1.5	21	32.3
Favorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	7	0.0	4	6.2	14	21.5
Muy desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	0.0	3	4.6	8	12.3
Total	2	3.1	19	29.2	16	24.6	21	32.3	7	10.8	65	100.0

Análisis:

En el presente cuadro 20 se interpreta el clima organizacional con la satisfacción en cuanto a las condiciones laborales, se observa que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3% (21), de los cuales 16.9% (11) sienten indiferencia en cuanto a las condiciones laborales, en tanto solo un 4.6% (3) presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también 1.5% (1) presenta un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Tabla N^a 21. Prueba de correlación de Spearman del clima organizacional con las condiciones laborales de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019. correlación

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima organizacional	0.751	0.003
Condiciones laborales		

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el cuadro 21, se interpreta la relación entre el clima organizacional con la satisfacción de las condiciones laborales de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta del Callao en el año 2019. El Rho calculado es de 0.751 con significancia de 0.003 ($p > 0.05$); se considera la probabilidad de error de 0.3% el clima organizacional está relacionado a las condiciones laborales. En conclusión: rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis de investigación, “Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.”, el Rho es de 0.75 se explica según Spearman donde existe un grado de correlación alta positiva.

Tabla 22. Relación del clima organizacional y el reconocimiento personal de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	Reconocimiento Personal											
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy desfavorable	5	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	7.7
Desfavorable	3	4.6	7	10.8	7	10.8	0	0.0	0	0.0	17	26.2
Media	0	0.0	1	1.5	13	20.0	5	7.7	2	3.1	21	32.3
Favorable	0	0.0	0	0.0	2	3.1	5	7.7	7	10.8	14	21.5
Muy desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	3	4.6	5	7.7	8	12.3
Total	8	12.3	8	12.3	22	33.8	13	20.0	14	21.5	65	100.0

Fuente. Escala de clima y satisfacción (Anexos 02, 03)

Análisis: En el cuadro 18 se interpreta el clima organizacional con el reconocimiento personal donde, se evidencia que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3% (21), de los cuales 20.0% (13) sienten indiferencia en lo concerniente a reconocimiento personal, en tanto solo un 7.7% (5) presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también en mismas proporciones presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Tabla N^a 23. Prueba de correlación de Spearman del clima organizacional con el reconocimiento personal de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019. correlación

Variables de correlación	Valor r	Significancia
Clima organizacional	0.839	0.001
Reconocimiento personal		

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el presente cuadro 23, se interpreta la relación del clima organizacional con la satisfacción en cuanto al reconocimiento individual de los trabajadores del Centro de Salud Nestor Gambetta del Callao en el año 2019. El Rho calculado es de 0.839 con significancia de 0.001 ($p > 0.05$); con probabilidad de error de 0.1% el clima organizacional está relacionado a la satisfacción de reconocimiento personal. En conclusión: rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis de investigación, “Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.”, el Rho de 0.83 se explica con Spearman donde existe un grado de correlación alta positiva.

Tabla 24. Relación del clima organizacional y los beneficios económicos del trabajador que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	Beneficios Económicos											
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Muy desfavorable	3	4.6	2	3.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	7.7
Desfavorable	3	4.6	11	16.9	2	3.1	1	3.1	0	0.0	17	26.2
Media	0	0.0	0	0.0	9	13.8	10	15.4	2	3.1	21	32.3
Favorable	0	0.0	0	0.0	1	1.5	8	12.3	5	7.7	14	21.5
Muy desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.5	7	10.8	8	12.3
Total	6	9.2	13	20.0	12	18.5	20	30.8	14	21.5	65	100.0

Fuente. Escala del clima y satisfacción en el trabajo (Anexos 02 03)

Análisis: En el presente cuadro 24 se interpreta el clima organizacional con los beneficios económicos, se aprecia que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3% (21), de los cuales 15.4% (10) sienten satisfacción en cuanto a beneficios económicos, en tanto solo un 4.6% (3) presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también 10.8% (7) presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Tabla N^a 25. Prueba de correlación de Spearman del clima organizacional con los beneficios económicos de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima organizacional	0.857	0.000
Beneficios económicos		

Análisis:

En la presente tabla 25 se interpreta la relación entre, el clima organizacional con la satisfacción de los beneficios económicos del trabajador del Centro de Salud Nestor Gambetta del Callao en el año 2019. El Rho calculado es de 0.857 con significancia de 0.000 ($p > 0.05$); con probabilidad de error de 0.0% el clima organizacional está relacionado a la satisfacción en lo concerniente beneficios económicos. En conclusión: rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis de investigación, “Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.”, el Rho de 0.85 se explica por el coeficiente de correlación de Spearman donde existe un grado de correlación alta positiva.

Tabla 26. Relación del clima organizacional y las políticas administrativas del trabajador que laboran en el C. S. Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	Políticas administrativas											
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy desfavorable	3	4.6	2	31.1	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	7.7
Desfavorable	2	3.1	12	18.5	2	3.1	1	1.5	0	0.0	17	26.2
Media	0	0.0	1	1.5	10	15.4	8	12.3	2	3.1	21	32.3
Favorable	0	0.0	0	0.0	1	1.5	6	9.2	7	10.8	14	21.5
Muy desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	6.2	4	6.2	8	12.3
Total	5	7.7	15	23.1	13	20.0	19	29.2	13	20.0	65	100.0

Fuente. Escala de clima y satisfacción en el trabajo, (Anexos 02, 03)

Análisis: En el cuadro 26 se interpreta el clima organizacional con las políticas administrativas, se observa que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3% (21), de los cuales 15.4% (10) manifestaron indiferencia en políticas administrativas, en tanto solo un 4.6% (3) presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también 6.2% (4) presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Tabla N° 27. Prueba de correlación de Spearman del clima organizacional con las políticas administrativas de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019. correlación.

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima organizacional	0.830	0.001
Políticas administrativas		

Fuente: Elaboración propia

Análisis:

En el cuadro 27 se interpreta la relación del clima organizacional con la satisfacción en cuanto a las políticas administrativas de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta del Callao en el año 2019. El Rho calculado es de 0.830 significancia de 0.001 ($p > 0.05$); probabilidad de error de 0.1% el clima organizacional está relacionado a la satisfacción en lo concerniente políticas administrativas. En conclusión: rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis de investigación, “Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión de políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.”, el Rho de 0.83 se explica según el coeficiente de correlación de Spearman hay un grado de correlación alta positiva.

Tabla 28. Relación del clima organizacional y las relaciones interpersonales del trabajador que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	Relaciones interpersonales											
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy desfavorable	0	0.0	5	7.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	7.7
Desfavorable	3	4.6	13	20.0	0	0.0	1	1.5	0	0.0	17	26.2
Media	0	0.0	1	1.5	8	12.3	12	18.5	0	0.0	21	32.3
Favorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	6.2	10	15.4	14	21.5
Muy desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	6.2	4	6.2	8	12.3
Total	3	4.6	19	29.2	8	12.3	21	32.3	14	21.5	65	100.0

Fuente. Escala de clima y satisfacción (Anexos 02, 03)

Análisis: En el presente cuadro 28 se interpreta el clima organizacional con las relaciones interpersonales, se aprecia que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, alcanzando a un 32.3% (21), donde un 18.5% (12) de estos, manifestaron sentirse satisfechos en cuanto a las relaciones interpersonales, en tanto un 20.0% (13) presenta un clima desfavorable y a su vez se siente insatisfecho; así también 6.2% (4) presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Tabla N° 29. Prueba de correlación de Spearman del clima organizacional con las relaciones interpersonales de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019. correlación.

Variables de correlación	Valor Rho	Significancia
Clima organizacional	0.862	0.003
Relaciones interpersonales		

Fuente: propia

Análisis:

En el presente cuadro 29 se interpreta la relación entre, el clima organizacional y satisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta del Callao en el año 2019. El Rho calculado es de 0.862 con significancia de 0.003 ($p > 0.05$); con probabilidad de error de 0.3% el clima, organizacional está relacionado, a la satisfacción en lo concerniente relaciones interpersonales. En conclusión: rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis de investigación, “Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.”, Rho de 0.86 se explica por el coeficiente de correlación de Spearman existe un grado de correlación alta positiva.

Tabla N° 30. Relación del clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019.

Clima Organizacional	Relación con la autoridad											
	Muy Insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy Satisfecho		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Muy desfavorable	1	1.5	4	6.2	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	7.7
Desfavorable	1	1.5	12	18.5	3	4.6	1	1.5	0	0.0	17	26.2
Media	0	0.0	2	3.1	9	13.8	6	9.2	4	6.2	21	32.3
Favorable	0	0.0	0	0.0	1	1.5	5	7.7	8	12.3	14	21.5
Muy desfavorable	0	0.0	0	0.0	0	0.0	4	6.2	4	6.2	8	12.3
Total	1	1.5	18	27.7	13	20.0	13	20.0	12	18.5	65	100.0

Análisis:

En la presente tabla 30 se analiza el clima organizacional y la autoridad, se aprecia que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, alcanzando a un 32.3% (21), donde un 13.8% (9) de estos, manifestaron sentir indiferencia en cuanto a la relación con la autoridad, en tanto solo un 1.5% (1) presenta un clima muy desfavorable y a su vez se siente muy insatisfecho; así también 6.2% (4) presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho

Tabla N° 31. Prueba de correlación de Spearman del clima organizacional y la relación con la autoridad de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta – Callao, 2019. correlación.

VARIABLES DE CORRELACIÓN	VALOR RHO	SIGNIFICANCIA
Clima organizacional	0.793	0.006
Relación con la autoridad		

Fuente: propia

Análisis:

En el presente cuadro 31 se interpreta la relación entre, el clima organizacional y la satisfacción en cuanto a la relación con la autoridad de los trabajadores del C.S. Nestor Gambetta del Callao en el año 2019. El Rho calculado es de 0.793 significancia de 0.006 ($p > 0.05$); con probabilidad de error de 0.6% el clima, organizacional, está relacionado, a la satisfacción en lo concerniente a la relación con la autoridad. En conclusión: rechazo la hipótesis nula y acepto la hipótesis de investigación, “Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.”, el Rho de 0.79 se explica según el coeficiente de correlación de Spearman hay un grado de correlación alta positiva.

5.3 Discusión de resultados

En la hipótesis general se encontró el Valor $p < .01$ y el Rho de Spearman fue 0,869 por donde se afirma que hay relación estadísticamente significativa entre el clima y la satisfacción laboral del empleado del C.S. Néstor Gambetta. El clima laboral que

predomino fue el 32.3% presenta tendencia media, en cantidad similar un 26.2% en un clima desfavorable y solo 7.7% muy desfavorable. Los resultados son el reflejo del problema que existe entorno al clima en el trabajo en organizaciones de salud públicas, un clima de nivel regular indica que se debería mejorar para alcanzar un clima favorable donde haya adecuada comunicación, relaciones interpersonales, motivación, compromiso, etc para brindar adecuada atención a los clientes.

Respecto a la satisfacción en el trabajo predomino el 27.7% manifiesta indiferencia, el 23.1% siente insatisfacción, un 21.5% sienten satisfacción y 9.2% muy insatisfecho, su grado de satisfacción indica que hay deficiencias y esta variable guarda relación con el clima en el trabajo.

Al corroborar este resultado con otros estudios como el de Arboleda el cual encuentra una situación similar donde hay existencia de relación que es significativo entre el clima y la satisfacción en el trabajo de los enfermeros del nosocomio Alberto Sabogal con significancia de $p < .01$ y Rho Spearman 0,602. Manosalvas en su estudio obtuvo una relación que es significativo entre clima y satisfacción en el ámbito laboral.

En el estudio de Rodríguez et al identificaron que hay relación significativa del clima y satisfacción con el 41.3%, de manera similar Chiang, Salazar, Martín y Núñez investigaron las 2 variables donde no se evidenciaron diferencias significativas entre ambos tipos de nosocomios de alta y baja complejidad. Juárez encontró correlación alta positiva r es igual a 0.83, $p < 0.001$, a $>$ satisfacción en el trabajo, mayor clima en la organización. Vallejos encontró en Rho Spearman de 0.701, entre el clima y satisfacción en el trabajo en la Microred San Martin de Porres.

Nique encontró conexión significativa positiva para clima y satisfacción en el trabajo en UCI en la muestra de enfermeros. Salas evidencio que hay relación significativa del clima y la satisfacción en el trabajo en el C.S. San Genaro y el nosocomio María Auxiliadora. Navarro identificó que hay correlación importante de 0,857 de las 2 variables en el nosocomio de San Bartolomé. Además, en el estudio de Chávez y Ríos estableció relación significativa con la satisfacción laboral con Pearson $P=0.76$. También Saavedra y

Avellaneda identificaron coeficiente de correlación de 0.636 en el nosocomio Cayetano Heredia respecto al clima y satisfacción en el trabajo.

El clima organizacional es una idea distinta a la satisfacción laboral, pero se relacionan; el clima se refiere a las sensaciones o impresión de los trabajadores de una institución sobre el ambiente laboral, la satisfacción laboral es donde el trabajador está motivado, dichoso y feliz en su trabajo.¹⁹

El factor que tiene gran influencia en la satisfacción laboral es el clima organizacional, un grupo de propiedades o situaciones que se miden en el trabajo y que es percibido por los empleados e influyen en el comportamiento y motivación³⁴, estas variables guardan relación con el confort en el trabajo, calidad de vida las cuales participan el desempeño.⁵¹

Un clima organizacional que es favorable genera condición de vida alta en los funcionarios, por lo tanto, una mejoría en la asistencia en salud.⁵¹ Según Chiavenato, el clima en la organización es la calidad del ambiente que hay en la institución, el nivel de clima influye para que el funcionario este motivado y desarrolle de su labor.⁹ Robbins define que el buen o mal desempeño laboral es a causa de la apreciación que tienen del clima en el trabajo ya sea favorable o no³⁶.

En la primera hipótesis se encontró relación significativa entre clima organizacional y la dimensión significación en la tarea; significancia es de $0.000 p < .05$ y Rho de Spearman 0,71. En la satisfacción de las tareas se observa que 36.9% se encuentra indiferente, 7.7% se encuentra muy insatisfecho y 24.6% se encuentra muy satisfecho. Además, se observa que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, alcanzando a un 32.3%, de los cuales 16.9% sienten indiferencia en cuanto a satisfacción laboral, en tanto solo un 4.6% presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también 3.1% presenta un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Al respecto Arboleda en su estudio encontró que hay relación significativa del clima organizacional y la significación en la tarea en enfermeros del nosocomio Alberto Sabogal; se observó que un 10.3% presento poca satisfacción; el 55.2% regular y el 34.4% alta satisfacción. Según Rodríguez et al evidenciaron que hay relación que fue significativo entre el desempeño, clima y la satisfacción. Con el 48% de parcialmente satisfecho. Según Chiang et al encontraron nivel alto de la satisfacción en el desempeño de su trabajo entre 60 y 74%.

En el contexto encontramos que los trabajadores del C.S. Néstor Gambetta la gran mayoría presentan satisfacción indiferente-regular con el trabajo que cumple, el resultado es el reflejo del valor personal que le da el empleado al trabajo que realiza. Las supuestas causas de sentirse insatisfecho son lo rutinario, los años de trabajo, el horario de turno, trabajar en 2 lugares, la peso laboral que no permite ofrecer una atención con eficiencia y con calidad.

En la segunda hipótesis hay relación significativa del clima organizacional y las condiciones laborales; la significancia es $p < .01$ y Rho de Spearman es 0,751. En esta dimensión prevaleció el indiferente con 32.3%, el 29.2% siente insatisfacción y solo 10.8% refiere estar muy satisfecho. Además, se observa que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3%, de los cuales 16.9% sienten indiferencia en cuanto a las condiciones laborales, en tanto solo un 4.6% presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también 1.5% presenta un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

En las condiciones laborales se considera que es menester mantener ambientes sin contaminación donde en funcionario se sienta seguro y protegido, cuando el entorno o ambiente físico es inadecuado desmotiva y produce insatisfacción en la persona, guardando relación con la idea de Herzberg y Maslow. Arboleda sobre condiciones laborales, encontró que el 46.6% fue regular, el 13.8% baja y el 39.7% alta. Vallejos

encontró que el clima organizacional y condiciones de trabajo guardan relación con un 0.706; un 28.2% considera las condiciones de trabajo en un nivel bajo.

Las condiciones en el trabajo son las particularidades físicas y de estructura de la institución que debe ser espacioso y cómodo por la cantidad de pacientes a los que se brinda atención, realizar la labor en un ambiente con escasa ventilación, espacio reducido, poca luz, el ruido incrementa el estrés, inadecuada distribución de personal, materiales y equipos deficientes como el papel toalla, jabón líquido o clorhexidina, etc responden a estos resultados, la bioseguridad es primordial para dar garantía a la salud del trabajador y el confort del paciente como chaqueta, pantalón, mascarillas N 95, zapatos, gorros, mandilones, etc.

Lo expuesto coincide con Bravo et al que definen la satisfacción en el trabajo como una actitud que desarrolla el empleado. Vallejo encontró condiciones del trabajo de nivel bajo con el 28.2% del clima organizacional deteriorado, el 21% es regular, un nivel alto con 12.6% con clima organizacional aceptable.

En la tercera hipótesis hay relación significativa del clima organizacional y el reconocimiento personal; con significancia calculada de $p < .01$ y Rho de Spearman de 0,839. La satisfacción en lo concerniente a reconocimiento laboral de los trabajadores en estudio se evidencia que 33.8% se siente indiferente, en tanto un 21.5% se siente muy satisfecho, solo 12.3% refiere estar insatisfecho y en la misma proporción muy insatisfecho. Se evidencia que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3%, de los cuales 20.0% sienten indiferencia en lo concerniente a reconocimiento personal, en tanto solo un 7.7% presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también en mismas proporciones presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Arboleda demuestra que hay relación relevante del clima y el reconocimiento; la satisfacción que prevaleció fue de 44.8% alto, el 17.2% bajo, el 37.9% regular. Chiang et

al en el reconocimiento identificaron que el 60% y 74% tuvo satisfacción alta en nosocomios públicos de Chile de alta y baja complejidad.

En esta dimensión se aprecia resultados logrados, ejecución de las responsabilidades laborales y el aprecio por su labor. Lo que se observa en el centro de salud son las situaciones que probablemente generen los resultados en la presente gestión y jefatura no fomenta el reconocimiento del buen desempeño del personal. Es necesario promover el desarrollo del funcionario en formación, con créditos académicos que incremente el conocimiento para dar y mejorar la atención al cliente. Según Stacey Adams que considera al trabajador, la recompensa al desempeño, que haya equidad, la motivación se vuelve más compleja. Se comparan los aportes el esfuerzo y el resultado.

En la cuarta hipótesis hay relación significativa del clima organizacional y los beneficios, económicos; la significancia $p < .01$ y el Rho de Spearman es 0,857. La satisfacción en cuanto a los beneficios económicos de los trabajadores en estudio se evidencia que 30.8% siente satisfacción, en tanto un 20.0% se siente muy satisfecho, solo 9.2% refiere estar muy insatisfecho. Clima organizacional con los beneficios económicos, se aprecia que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3%, de los cuales 15.4% sienten satisfacción en cuanto a beneficios económicos, en tanto solo un 4.6% presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también 10.8% presentan un clima muy desfavorable y descontento.

Chiang et al muestran que el funcionario de salud tuvo un nivel medio de satisfacción con valores de 49% y 51%. En el estudio de Arboleda prevaleció el 44.8% con regular satisfacción, el 29.3% tuvo nivel bajo y el 25.9% tuvo nivel alto. Navarro identificó que el 56.8% considera beneficios laborales y remunerativos en un nivel medio y sueldo aceptable.

Estos resultados están influenciados por las diferencias en el sueldo que percibe el funcionario que labora en el C.S. Néstor Gambetta por el contrato que tiene con la

organización el cual no es equitativo ya sea por su condición de nombrado, CAS, plazo fijo e indeterminado, terceros los cuales perciben diferentes salarios y beneficios. Se agrega los años de trabajo, personal con especialidad recibe un bono adicional. Según Locke el estar satisfecho con el sueldo es el valor cuantitativo del sueldo, la equidad o como se distribuye, este coincide con Palma que refiere que; la disposición al trabajo se relaciona con la remuneración; producto del empeño en realizar las actividades.²³

En la quinta hipótesis hay relación significativa del clima en la organización y las políticas en el area administrativa; la significancia es $p < .01$ y el Rho de Spearman es de 0,830. La satisfacción con respecto a las políticas administrativas de los trabajadores en estudio, un 29.2% siente satisfacción, en proporción menor un 23.1% siente insatisfacción y 7.7% manifiesta estar muy insatisfecho. El clima organizacional con las políticas administrativas se observa que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3%, de los cuales 15.4% manifestaron indiferencia en políticas administrativas, en tanto solo un 4.6% presenta un clima muy favorable y a su vez se siente muy satisfecho; así también 6.2% presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

De manera similar Arboleda se encontró que hay relación importante del clima en la organización y las políticas en el area administrativa del Hospital Sabogal; predomino satisfacción regular con el 48.3%, el 24.1% presento baja satisfacción, y el 27.6% presento alta satisfacción.

En esta dimensión los resultados son debido a la poca conexión de la visión y misión de la organización, también la falta de claridad en el plan estratégico; y operativo; que sirva de guía para; el logro de objetivos. Los empleados poseen ideas y opiniones diferentes debido al nivel de instrucción profesional o técnico, se suma los años de trabajo y el compromiso. El incumplimiento de las normas o lineamientos de la institución porque la mayoría está más involucrada asistencialmente; descuida la gestión y area administrativa.

En los resultados de la sexta hipótesis específica existen relación significativa del clima en la organización y las relaciones interpersonales; la significancia es $p < .01$ y el Rho de Spearman es 0,862. La satisfacción en las relaciones interpersonales entre los trabajadores en estudio se muestra que 32.3% siente satisfacción, en proporción mayor un 29.2% siente insatisfacción y 4.6% manifiesta estar muy insatisfecho. El clima en la institución con las relaciones interpersonales se aprecia que mayormente la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, alcanzando a un 32.3%, donde un 18.5% de estos, manifestaron sentirse satisfechos en cuanto a las relaciones interpersonales, en tanto un 20.0% presenta un clima desfavorable y a su vez se siente insatisfecho; así también 6.2% presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

Similar resultado encontró Arboleda donde prevaleció el nivel de satisfacción regular con el 39.7%, el 24.1% presento baja satisfacción y el 36.2% presento alta satisfacción en enfermeros del area de medicina del nosocomio Sabogal. La investigación de Rodríguez et al el 33.8% estuvo poco satisfecho. Navarro identifico que el 19.5% de su considera que las relaciones entre compañeros están en nivel medio, en la institución se toma en cuenta la opinión del trabajador, un 80.5% consideraron que las relaciones interpersonales tienen un nivel alto.

Los resultados de esta dimensión están influenciados por las relaciones sociales el cual es fundamental para el entorno laboral, es aquí donde intervienen las características del personal como en por ejemplo la comunicación. Está relacionado con relaciones interpersonales poco amigables, el ambiente escasamente agradable, celos profesionales, la competencia, complejos e inseguridades, falta de solidaridad. La inadecuada relación interpersonal desgasta el clima laboral, no favorecen un ambiente asertivo y grato, no aportar nada positivo. Se debe manejar estas actitudes para incentivar la amistad. Estas actitudes alteran la productividad, el amor propio, provocar mayor estrés y ansiedad en el trabajador. Según Korman la teoría de grupo de referencia social, indica que cuando el funcionario se siente satisfecho es porque esta influenciado por algo en particular del grupo donde se encuentra, es aquí donde está sujeto al reglamento y normatividad.⁵²

En la séptima hipótesis hay relación significativa del clima en la organización y la relación con la autoridad; la significancia es $p < .01$ y de Rho de Spearman es de 0,793. La satisfacción de la relación de la autoridad con los trabajadores en estudio se aprecia que 27.7% siente insatisfacción, en proporciones similares un 24.6% se siente satisfecho así mismo en igual proporción muy satisfecho y 3.1% manifiesta estar muy insatisfecho. Entre esta variable y dimensión se aprecia que la mayoría de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, alcanzando a un 32.3%, donde un 13.8% de estos, manifestaron sentir indiferencia en cuanto a la relación con la autoridad, en tanto solo un 1.5% presenta un clima muy desfavorable y a su vez se siente muy insatisfecho; así también 6.2% presentan un clima muy desfavorable y están muy insatisfecho.

En Arboleda se encontró que hay relación significativa entre clima organizacional y la relación con la autoridad de los enfermeros del area de medicina del nosocomio Alberto Sabogal; donde prevaleció la satisfacción regular con el 58.6% y un 6.9% percibió satisfacción baja y el 34.5% nivel alto. Chiang et al encontraron que el 60% y 74% tuvo alto nivel de satisfacción. Vallejo se encontró que el 26.9% observa un clima organizacional dañado en la dimensión interacción con los jefes; nivel media el 15.1% (clima regular), el 13.4% percibe un clima aceptable. Navarro respecto a la relación con la autoridad identifico que el 66.1% opina que la jefatura aprecia el esfuerzo al realizar su trabajo con nivel de relación alto, un 33.05% estuvo en nivel medio.

En relación con esta dimensión el personal percibe tener una comunicación inadecuada con la jefatura, la disposición de la jefatura es escasamente solidaria y poco comprensivo, las opiniones se toman en cuenta parcialmente, hay una relación cordial con la jefatura. Una adecuada relación con la jefatura es importante para comprender actitudes y comportamientos del trabajador y las relaciones interpersonales que son inadecuadas no mejoran el compromiso con la institución, la jefatura realiza supervisión, esta se apoya en la actitud y habilidad como: formar confianza en los empleados; saber escuchar y comunicar, y tener interés en los menesteres del empleado. Palma dice que la relación con

la autoridad es la estimación valorativa que hace el empleado de su relación con la jefatura y sobre las funciones cotidianas.

Comprender sobre el clima y la satisfacción en el trabajo es notable saber cómo se comporta el funcionario de salud, el adaptarse al medio laboral influye en el rendimiento y la interacción en los trabajadores, es tema importante para mejorar la calidad de atención al paciente. Las 2 variables determinan eficacia administrativa, depende de la percepción el comportamiento del grupo, un buen clima organizacional logra el equilibrio en el grupo.

5.4 Aporte de la investigación

Aporte practico porque permite a los trabajadores, directivos, lideres del centro de salud Nestor Gambetta conocer el nivel del clima organizacional y satisfacción laboral para lograr un mejor clima organizacional en base al análisis de los datos encontrados en la investigación. Además, beneficia al usuario o paciente al momento de recibir una atención de salud optima.

Aporte teórico, según la teoría de Palma sobre el Clima laboral, en el centro de salud Nestor Gambetta la percepción que tiene el empleado en los espacios donde labora hay posibilidad de crecimiento y desarrollo individual, participando en las tareas asignadas, en supervisión constante, en coordinación con los compañeros y con las condiciones de trabajo donde se facilite la función asignada. El clima y satisfacción laboral, aunque no son iguales, el clima organizacional y la satisfacción laboral dependen de las características de la organización y las condiciones de trabajo y a su vez, ambas son causa de múltiples formas de comportamiento organizacional. Sin embargo, en el resultado de la investigación existe relación estadísticamente significativa entre el clima y satisfacción laboral.^{23, 53}

Aporte metodológico para los futuros investigadores que realicen un estudio de investigación analítica donde se diagnostiquen problemas y se generen hipótesis que permiten resolverlos.

CONCLUSIONES

- El nivel del clima organizacional sobre la autorrealización de los trabajadores el 29.2% laboran en un clima favorable en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- El nivel del clima organizacional sobre el involucramiento laboral de los trabajadores el 27.7% laboran en un clima desfavorable en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- El nivel del clima organizacional sobre la supervisión de los trabajadores el 30.8% presenta un clima favorable en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- El nivel del clima organizacional sobre la comunicación de los trabajadores el 32.3% laboran en una tendencia media en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- El nivel del clima organizacional sobre las condiciones laborales de los trabajadores el 30.8% presenta tendencia media en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.
- Existe relación significativa entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional alcanzando a un 32.3%, 23.1% sienten indiferencia en cuanto a satisfacción laboral; la significancia es $p < 0.000$ y Rho de Spearman es de 0,869.

- Existe relación significativa entre clima organizacional y la significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, la muestra presentó tendencia media alcanzando un 32.3%, 16.9% sienten indiferencia en cuanto a significación de las tareas; la significancia es $p < 0.00$ y Rho de Spearman es de 0,717.
- Existe relación significativa entre clima organizacional y las condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional siendo estos un 32.3%, 4.6% se siente muy satisfecho; la significancia es $p < 0.003$ y Rho de Spearman es de 0,751.
- Existe relación significativa entre clima organizacional y el reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional siendo estos un 32.3%, sobre el reconocimiento personal el 7.7% presento un clima muy favorable; la significancia es $p < 0.001$ y Rho de Spearman es de 0,839.
- Existe relación significativa entre clima organizacional y los beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional siendo estos un 32.3%, de los cuales 15.4% sienten satisfacción en cuanto a beneficios económicos; la significancia es $p < 0.00$ y Rho de Spearman es de 0,857.

- Existe relación significativa entre clima organizacional y las políticas administrativas de la variable satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, siendo estos un 32.3%, el 15.4% manifestaron indiferencia en políticas administrativas; la significancia es $p < 0.001$ y Rho de Spearman tiene un valor de 0,830.

- Existe relación significativa entre clima organizacional y las relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional alcanzando a un 32.3%, donde un 18.5% de estos manifestaron sentirse satisfechos en cuanto a las relaciones interpersonales; la significancia es $p < 0.003$ y Rho de Spearman es de 0,862.

- Existe relación significativa entre clima organizacional y la relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el personal del centro de Salud Néstor Gambetta en el año 2019, de la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, alcanzando a un 32.3%, el 13.8% manifestaron sentir indiferencia en cuanto a la relación con la autoridad; la significancia es $p < 0.006$ y Rho de Spearman es de 0,793.

SUGERENCIAS

- Al responsable de calidad del Centro de Salud Néstor Gambetta realizar estudios de evaluación del clima y satisfacción en el trabajo al terminar cada gestión, para fomentar el desarrollo y enmendar los problemas que hay en la institución.
- Al jefe del Centro de salud Néstor Gambetta respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal debido a que el 32.3% presento tendencia media con respecto al clima organizacional, 23.1% sintieron indiferencia en cuanto a satisfacción laboral es necesario crear un ambiente de apoyo donde la jefatura debe ser líder, solidario, mostrar preocupación por el colaborador en general, reconocer los logros de los trabajadores, dar autonomía a los colaboradores, crear programas de aprendizaje y desarrollo continuo, programar actividades fuera del trabajo donde se fomente comunicación e interacciones entre empleados.
- Al jefe del Centro de salud Néstor Gambetta mejorar las condiciones laborales como la distribución física del ambiente para facilitar la realización del trabajo, este sea confortable y cómodo debido a que solo el 4.6% se siente muy satisfecho. Realizar distribución de ambientes de manera adecuada, que cuenten con iluminación, ventilación.
- Al jefe del Centro de Salud Néstor Gambetta reconocer los logros y méritos de los trabajadores motivando el crecimiento y desarrollo profesional e individual con reconocimientos como cartas de felicitación, resoluciones, medallas, compensación económica, días libres, cursos, etc para un mejor rendimiento debido a que el 32.3% presento tendencia media respecto al clima organizacional, solo el 7.7% presento un clima muy favorable .
- El Ministerio de Salud respecto a los beneficios económicos debe mejorar el salario del personal de salud, debido a las diferencias con personal nombrado,

- CAS, terceros, siendo inequitativos, se deben recompensar debidamente las horas de trabajo y reconocer estudios de especialidad y post grado, debido a la tendencia media con respecto al clima organizacional siendo estos un 32.3%, de los cuales 15.4% sienten satisfacción en cuanto a beneficios económicos.
- Al jefe del Centro de salud Néstor Gambetta respecto a políticas administrativas tomar en cuenta la investigación para analizar y entender la insatisfacción que hay en el funcionario del centro de salud, empleando las políticas administrativas en base a la equidad y justicia por medio del liderazgo transformador e innovador que este centrado en el hombre, debido a que la muestra presentó tendencia media con respecto al clima organizacional con 32.3%, el 15.4% manifestaron indiferencia en políticas administrativas.
- Al jefe y a los empleados del C.S. Néstor Gambetta respecto a las relaciones interpersonales es necesario la comunicación positiva, asertiva cuando se relaciona con los demás y fomentar taller o temas de capacitación, con el fin de tener personal calificado, asignación de personal, suministro de insumos y equipos que permiten satisfacción laboral; la implementación y el desarrollo de estrategias garantizan un adecuado clima laboral debido a que el 32.3% presento tendencia media con respecto al clima organizacional, el 18.5% se sentían satisfechos en cuanto a las relaciones interpersonales.
- Al jefe del C.S. Néstor Gambetta respecto a la relación con la autoridad tener comunicación fluida para alcanzar objetivos y mejorar productividad, además de mantener actitud positiva y constructiva ayudar y dejarse ayudar, compartir y celebrar el éxito de los compañeros, debido a que el 32.3% presentó tendencia media con respecto al clima organizacional, el 13.8% manifestaron sentir indiferencia en cuanto a la relación con la autoridad.

REFERENCIAS

1. López F. La cultura organizativa como herramienta de gestión interna y de adaptación al entorno. Un estudio de casos múltiple en empresas murcianas. [en línea]. 1ª ed. España: Universidad de Murcia; 2013. [Citado: 2019 agosto 18]. Disponible en:
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/117203/tesis.pdf?sequence=1>
2. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Plan para el estudio del clima organizacional, RM N° 623-2008/MINSA. [en línea]. 2ª ed. Perú: Hilmart; 2012. [Citado: 2019 octubre 28] Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2112.pdf>
3. Chavez S. y Rios L. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lázarte Echegaray [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. [citado: 2019 setiembre 15]. Disponible en
https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1670/1/RE_ENFER_CLIMA-ORGANI-SATIISFA-LABO-ENFERME_TESIS.pdf
4. Pico V. La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual. [Publicación periódica en línea] 2016. Setiembre [Citado: 2020 octubre 5];1(11): [aproximadamente 8 pp.]. Disponible en:
<file:///C:/Users/Maria/Downloads/Dialnet-LaGestionDelTalentoHumanoRecursoIndispensableParaL-6183824.pdf>
5. Rivera R. Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto [trabajo de post grado]. Tarma: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2015. [citado: 2019 setiembre 15]. Disponible en
<https://core.ac.uk/download/pdf/323351449.pdf>

6. Satisfacción laboral mundial. Gestión laboral mundial. [Publicación periódica en línea] 2018. [citada: 2020 abril 27]; 1 (1): [1 pp.]. Disponible en <https://gestionrh.com.mx/satisfaccion-laboral-mundial/>
7. Larraz I. Oxford Economics, el 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. [Publicación periódica en línea] 2014. Octubre [citado 2020 junio 15]; 1(1): [4 p.] Disponible en: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobresatisfaccion-laboral-/14674698>
8. Jorge V. El impacto del clima organizacional en los resultados. Consultor Hay Group. Redacción Portafolio. [Publicación periódica en línea] 2012. Junio [citado 2020 mayo 5]; 1(1): [1 p.] Disponible en: <https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/impacto-clima-organizacional-resultados-62088>
9. Chiavenato I. Administración de recursos humanos. EL capital humano de las organizaciones. McGraw-Hill. 2011
10. Charaja I. y Mamani G. Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo [Publicación periódica en línea] 2014. Junio [Citado: 2019 octubre 24]; 5(1): [9pp.] Disponible en http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001&lng=es&tlng=es
11. Pérez T. y Rivera C. Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana [Tesis de Maestría]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. [citado: 2019 setiembre 15]. Disponible en <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/handle/unapiquitos/363>

12. Carlos S. Clima laboral en América Latina. [Publicación periódica en línea] 2014-2015. [citada: 2019 marzo 20]; 1 (1): [64 pp.]. Disponible en: https://s3.amazonaws.com/landings.acsendo/2020/ebooks/Estudios/02_Estudio_Clima_laboral_en_Ame%CC%81rica_Latina_2014-2015.pdf
13. Adalberto M. Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores. [Publicación periódica en línea] 2019. Junio [citada: 2020 agosto 20]; 1 (1): [64 pp.]. Disponible en: <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>
14. Gonzales V., Ramirez L., Terán A. y Palomino A. Clima organizacional en el sector público Latinoamericano Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar en Mexico, [Publicación periódica en línea] 2021. Octubre [citada: 2019 marzo 20]; 5(1). Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318?articlesBySameAuthorPage=3>
15. Andina. El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño. [Publicación periódica en línea] 2018. Marzo [citada: 2020 agosto 20] disponible en <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>
16. Rosana P. y Chávez G., PAE en Gestión Integral de Minería Moderna en ESAN. [Publicación periódica en línea] 2019 [citado: 2020 Junio 5]; disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/09/clima-laboral-que-impacto-tiene-en-las-empresas/>
17. La República, Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. [Publicación periódica en línea] 2020. Enero [citada: 2020 marzo 20]. Disponible en: <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>

18. Supera. El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. [Publicación periódica en línea] 2014. [citada: 2020 agosto 20]; 3 (1): [aproximadamente 3 pp.]. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545-noticia/>
19. Manosalvas C. Manosalvas L. y Quintero J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. [Publicación periódica en línea] 2015. Enero-junio [citada: 2020 abril 20]; 1 (1): [aproximadamente 10 pp.]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf>
20. Carhuachin H. y Mujica G. Influencia del clima laboral en la satisfacción del equipo de salud de Centro Quirurgo en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2014. [citado: 2019 setiembre 15]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6546>
21. Salas V. Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado: 2020 setiembre 16]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas_VY_V.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Juárez, A. Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud Instituto Mexicano del Seguro Social, Tlalnepantla de Baz, Estado de México. [Publicación periódica en línea] 2012. Setiembre [citada: 2020 Mayo 20]; 50 (3): [aproximadamente 8 pp.]. Disponible en <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2012/im123n.pdf>
23. Palma S. Escala de Clima laboral CI SPC. 1ª ed. Lima, Perú: Cartolan E.I.R.L 2005; 1(1).

24. Palma, S. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) Manual. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. 2005; 3(1).
25. Rodríguez A. Retamal M. Lizana J. y Cornejo F. Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: En una Organización estatal Chilena. [Publicación periódica en línea] 2011. Agosto [citada: 2020 febrero 20]; 2(2): [234 pp.]. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3899629>
26. Chiang M. Salazar B. Martín R. y Núñez P. Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad, Chile. [Publicación periódica en línea] 2011. Enero- Junio [citada: 2021 marzo 20]; 19 (1): [12 pp.]. Disponible en:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3707988>
27. Vallejos P. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [citado: 2019 agosto 13]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Salas V. Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas [Tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2017. [citado: 2020 enero 13]. Disponible en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7121/Salas_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y
29. Arboleda L. Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Callao [Tesis de post grado]. Lima: Universidad César Vallejo; 2016. [citado: 2020 octubre 13]. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8309/Arboleda_PLI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

30. Navarro S. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé [Tesis de maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado: 2020 octubre 12]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6710/Navarro_SRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
31. Chavez S. y Rios L. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Víctor Lazarte Echegaray [Tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015. [citado: 2019 marzo 15]. Disponible en: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1670>.
32. Saavedra J. y Avellaneda J. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del Distrito de San Martín de Porres [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2014. [citado: 2019 setiembre 15]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10666/Saavedra_SJA-Avellaneda_RJC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Chiavenato I. Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. 2 da ed. México: Editorial McGraw-Hill, 2009.
34. Ibarra L. y García M. Diagnóstico de clima organizacional del Departamento de educación de la Universidad de Guanajuato. [en línea] Mexico: Eumed.Net; 2012. [Citado: 2019 agosto 18]. Disponible en <http://www.eumed.net/> ISBN-13: 978-84-15547-26-6 N° Registro: 201214077
35. Ramos M. El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje. [en línea] 1.ª ed. Colombia: 2012. [Citado: 2020 noviembre 18]. Disponible en

[file:///D:/maestria%20huanuco%202020/octubre2021/Monografia%20Clima%20Organizacional%20\(1\).pdf](file:///D:/maestria%20huanuco%202020/octubre2021/Monografia%20Clima%20Organizacional%20(1).pdf)

36. Robbins J. Comportamiento Organizacional. México: 15ª Ed: Pearson Educación; 2013.

37. Perez C. El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores del MIES (Dirección Provincial Pichincha). [Tesis de grado]. Quito: Universidad central del Ecuador; 2014. [citado: 2019 julio 15]. Disponible en
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3707/1/T-UCE-0007-180.pdf>

38. Vivanco G. Análisis de los niveles de motivación intrínseca y extrínseca y propuesta de mejora del personal de tres agencias bancarias en la ciudad de Quito. [Tesis de grado]. Quito: Pontifica Universidad Católica del Ecuador; 2014. [citado: 2019 febrero 15]. Disponible en
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/8509/DISERTACI%C3%93N%20MAR%C3%8DA%20CRISTINA%20VIVANCO%20GRIJALVA..pdf?sequence=1>

39. Sotomayor F. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Sede Central del Gobierno Regional de Moquegua. [Tesis de grado]. Tacna: Universidad Jorge Basadre Grohmann; 2013. [citado: 2019 julio 15]. Disponible en <http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/handle/unjbg/287>

40. Unknown. Satisfacción laboral. [Publicación periódica en línea] 2016. Mayo [Citado: 2020 agosto 16]; 1(1): [aproximadamente 3 pp.]. Disponible en:
<http://tovar-clima-organizacional.blogspot.com/2016/05/satisfaccion-laboral.html>

41. Vargas L. Influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional en la I.E. Sara Antonieta Bullón. Lambayeque. [Tesis de grado]. Chiclayo: Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo; 2015. [citado: 2020

- setiembre 15]. Disponible en <http://tesis.usat.edu.pe/jspui/handle/123456789/415>
42. Arévalo R. Factores asociados a la satisfacción en el trabajo de los directores de las instituciones educativas secundarias particulares del distrito de Castilla [Tesis de maestría]. Piura: Universidad de Piura; 2015. [citado: 2019 setiembre 15]. Disponible en: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3187/MAE_EDUC_138.pdf?sequence=2&isAllowed=y
43. Ortega G. Cómo se genera una investigación científica que luego sea motivo de publicación. J. Selva Andina Res. Soc. [Internet]. 2017 [citado 2021 Jul 11]; 8(2): 155-156. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2072-92942017000200008&lng=es.
44. Fernández C. y Baptista L. Metodología de la investigación. 6a. ed. Mexico: interamericana editores, 2014.
45. Ramirez F. Como hacer un proyecto de investigación. Editorial Panapo. Caracas. 2012.
46. Otzen T. y Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol [Publicación periódica en línea] 2017. [citado 2020 junio 5]; 35(1): [232 p.] Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
47. Hernández S. y Mendoza C. Metodología de la investigación. Mexico; 2018.
48. Cuestionario y Encuesta: ¿Cuál es la diferencia? [Publicación periódica en línea] 2021. [citado 2020 mayo 5] Disponible en <https://www.questionpro.com/blog/es/cuestionario-y-encuesta-diferencias/>

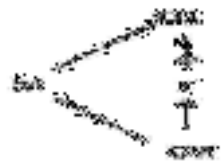
49. Perez P. Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la Región I Lima 3 [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. [citado: 2019 setiembre 15]. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3351/Perez_PM_DC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
50. Ñique M. Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital Essalud [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020. [citado: 2019 setiembre 15]. Disponible en https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/%c3%91ique_MMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
51. Peña M., Díaz M. y Carrillo A. Relación de Factores en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de una Pequeña Empresa de la Industria Metal - Mecánica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 2013; 6(3), 115-128.
52. Abreu C. La teoría de los grupos de referencia [Publicación periódica en línea] 2012. [citada: 2020 marzo 20]; 31 (2): [aproximadamente 23 pp.]. Disponible en <https://philarchive.org/archive/ABRLTD>.
53. Arias M. Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004. *Enfermería en Costa Rica*, 2007;28(1): 12-19. [citada: 2020 marzo 20]; Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492014000300010

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD NESTOR
GAMBETTA - CALLAO, 2019”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?</p> <p style="text-align: center;">Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre la autorrealización de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019? ➤ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre el involucramiento laboral de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud 	<p style="text-align: center;">Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.</p> <p style="text-align: center;">Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar el nivel del clima organizacional sobre la autorrealización de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019. ➤ Identificar el nivel del clima organizacional sobre el involucramiento laboral de los trabajadores que laboran 	<p style="text-align: center;">Hipótesis General</p> <p>Existe relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta– Callao en el año 2019.</p> <p style="text-align: center;">Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019. 	<p>Variable 1: Clima organizacional</p> <p>Variable 2: Satisfacción laboral</p>	<p style="text-align: center;">TIPO DE INVESTIGACIÓN.</p> <p>Es analítico - de enfoque cuantitativo</p> <p style="text-align: center;">POBLACIÓN DE ESTUDIO: conformada por personal del centro de salud Néstor Gambetta- Callao 2019.</p> <p>MUESTRA. La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número manejable de sujetos.</p> <p style="text-align: center;">MÉTODOS: Metodología Deductiva.</p>

<p>Nestor Gambetta - Callao en el año 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre la supervisión de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019? ➤ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre la comunicación de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019? ➤ ¿Cuál es el nivel del clima organizacional sobre las condiciones laborales de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019? ➤ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor 	<p>en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar el nivel del clima organizacional sobre la supervisión de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019. ➤ Identificar el nivel del clima organizacional sobre la comunicación de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019. ➤ Identificar el nivel del clima organizacional sobre las condiciones laborales de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019. ➤ Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión significación de las tareas de la 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019. ➤ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019. ➤ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el Centro de 	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: la investigación corresponde al correlacional.</p> <p>El diseño adopta el siguiente esquema:</p>  <p style="text-align: center;">Dónde:</p> <p>M: Muestra</p> <p>O1: Representa la información acerca del clima organizacional.</p> <p>O2: Representa la información acerca de la satisfacción laboral.</p> <p>r: relación</p> <p>TÉCNICA: encuesta.</p> <p>INSTRUMENTOS: cuestionario para medir</p>
---	---	--	---

<p>Gambetta – Callao en el año 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019? ➤ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019? ➤ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019? ➤ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión política administrativas de la 	<p>variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Identificar la relación entre clima organizacional y la dimensión condiciones laborales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019. ➤ Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019. ➤ Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión beneficios económicos de la variable satisfacción laboral en el Centro de 	<p>Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión política administrativas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta– Callao en el año 2019. ➤ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019. ➤ Existe relación estadísticamente significativa entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el Centro de 	<p>Clima organizacional y satisfacción laboral.</p> <p>LUGAR DE EJECUCIÓN</p> <p>Centro de Salud Nestor Gambetta.</p>
---	---	---	--

<p>variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019? ➤ ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019?. 	<p>Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comprobar la relación entre clima organizacional y la dimensión política administrativas de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019. ➤ Identificar la relación entre clima organizacional y la dimensión relaciones interpersonales de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta - Callao en el año 2019. ➤ Establecer la relación entre clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad de la variable satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta- Callao en el año 2019. 	<p>Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.</p>		
--	--	---	--	--



ANEXO 02.

Consentimiento informado



ID: _____

FECHA: Agosto 2019

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD NESTOR GAMBETTA - CALLAO, 2019”

OBJETIVO: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud Nestor Gambetta – Callao en el año 2019.

INVESTIGADOR: Maria del Carmen Montero Pomalaya.

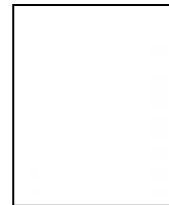
Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable:

Lima, 2019

ANEXO 03. Instrumentos

Código:

Fecha:

TEST ESCALA DE CLIMA LABORAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Néstor Gambetta - Callao, 2019.

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

No hay respuestas buenas ni malas.

- Todo o Siempre : 5
- Mucho : 4
- Regular o Algo : 3
- Poco : 2
- Ninguno o Nunca : 1

Gracias por su colaboración.

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
I	DIMENSIÓN: AUTORREALIZACIÓN					
1	Existen oportunidades de progresar en su institución					
2	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
3	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
4	Se valora los altos niveles de desempeño.					
5	Los jefes expresan reconocimiento por los logros.					
6	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
7	La organización promueve el desarrollo del personal.					
8	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
9	Se reconocen los logros en el trabajo.					
10	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
II	DIMENSIÓN: INVOLUCRAMIENTO LABORAL					
11	Se siente comprometido con el éxito en la organización					
12	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
13	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización					
14	Los trabajadores están comprometidos con la organización					
15	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
16	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
17	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
18	Los servicios de la organización son motivo de orgullo del personal.					
19	Hay clara definición de visión, misión y valores en la organización.					
20	La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
III	DIMENSIÓN: SUPERVISIÓN					
21	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
22	En la organización se mejoran continuamente los métodos de trabajo					
23	La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
24	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo					
25	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
26	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
27	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
28	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
29	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					

30	Existe un trato justo en la organización					
IV	DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN					
31	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
32	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
33	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
34	Existen suficientes canales de comunicación.					
35	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
36	En la organización se afrontan y superan los obstáculos.					
37	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
38	El Coordinador escucha los planteamientos que se le hacen.					
39	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
40	Se conocen los avances en las otras áreas de las Coordinaciones					
V	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES					
41	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
42	Los objetivos de trabajo son retadores.					
43	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
44	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
45	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
46	Existe buena administración de los recursos.					
47	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la organización					
48	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
49	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Código:

Fecha:

TEST ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Néstor Gambetta - Callao, 2019.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista. No hay preguntas buena ni mala.

- Todo o Siempre : 5
- Mucho : 4
- Regular o Algo : 3
- Poco : 2
- Ninguno o Nunca : 1

Gracias por su colaboración.

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
I	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN DE LAS TAREAS					
1.	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa.					
2.	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
3.	Me siento realmente útil con la labor que hago					
4.	Mi trabajo me aburre.					
5.	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
6.	Me gusta el trabajo que realizo					
II	DIMENSIÓN: CONDICIONES LABORALES					
7.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
8.	El ambiente donde trabajo es confortable					
9.	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
10.	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
11.	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
III	DIMENSIÓN: RECONOCIMIENTO PERSONAL					
12.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
13.	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
14.	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
15.	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
16.	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
17.	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
IV	DIMENSIÓN: BENEFICIOS ECONÓMICOS					
18.	Mi sueldo es muy bajo en relación con la labor que realizo.					
19.	Me siento mal con lo que gano.					
20.	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
21.	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
V	DIMENSIÓN: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS					
22.	Siento que recibo de parte de la institución mal trato.					
23.	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
24.	Me disgusta mi horario					
25.	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
26.	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
VI	DIMENSIÓN: RELACIONES INTERPERSONALES					
27.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
28.	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
29.	Prefiero tomar distancia de las personas con que trabajo.					
30.	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
VII	DIMENSIÓN: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD					
31.	Los jefes son comprensivos.					
32.	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo.					
33.	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
34.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35.	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
36.	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CLIMA LABORAL

Estadísticos descriptivos de los ítems aplicados como prueba piloto a 10 pacientes

Estadísticos descriptivos

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
Item 1	10	4,00	7,00	54,500	,99868	,997
item 2	10	5,00	6,00	56,500	,48936	,239
item 3	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 4	10	5,00	6,00	55,500	,51042	,261
item 5	10	5,00	5,00	50,000	,00000	,000
item 6	10	4,00	7,00	51,500	142,441	2,029
item 7	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 8	10	5,00	6,00	53,500	,48936	,239
item 9	10	4,00	6,00	50,000	102,598	1,053
item 10	10	4,00	7,00	56,000	,82078	,674
item 11	10	4,00	7,00	45,000	110,024	1,211
item 12	10	5,00	7,00	58,000	,69585	,484
item 13	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 14	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 15	10	4,00	6,00	50,000	102,598	1,053
item 16	10	5,00	7,00	53,000	,73270	,537
item 17	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 18	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 19	10	4,00	7,00	44,500	109,904	1,208
item 20	10	5,00	7,00	59,500	,94451	,892
item 21	10	4,00	7,00	55,000	153,897	2,368
Item 22	10	4,00	7,00	54,500	,99868	,997
Ítem 23	10	5,00	6,00	56,500	,48936	,239
Ítem 24	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
Ítem 25	10	5,00	6,00	55,500	,51042	,261
Ítem 26	10	5,00	5,00	50,000	,00000	,000
Ítem 27	10	4,00	7,00	51,500	142,441	2,029
Item 28	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
Ítem 29	10	5,00	6,00	53,500	,48936	,239
Ítem 30	10	4,00	6,00	50,000	102,598	1,053
Item 31	10	4,00	7,00	56,000	,82078	,674
Ítem 32	10	4,00	7,00	45,000	110,024	1,211
Item 33	10	5,00	7,00	58,000	,69585	,484
Ítem 34	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
Item 35	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263

Ítem 36	10	4,00	6,00	50,000	102,598	1,053
Ítem 37	10	5,00	7,00	53,000	,73270	,537
Ítem 38	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
Ítem 39	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
Ítem 40	10	4,00	7,00	44,500	109,904	1,208
Ítem 41	10	5,00	7,00	59,500	,94451	,892
Ítem 42	10	4,00	7,00	55,000	153,897	2,368
Ítem 43	10	4,00	7,00	54,500	,99868	,997
Ítem 44	10	5,00	6,00	56,500	,48936	,239
Ítem 45	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
Ítem 46	10	5,00	6,00	55,500	,51042	,261
Ítem 47	10	5,00	5,00	50,000	,00000	,000
Ítem 48	10	4,00	7,00	51,500	142,441	2,029
Ítem 49	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
Ítem 50	10	5,00	6,00	53,500	,48936	,239
N válido (por lista)	10					

PROCEDIMIENTOS PARA EL CALCULO DEL COEFICIENTE

$$\text{ALFA DE CROMBACH } \alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

NÚMERO DE ITEMS (K)	50
SUMATORIA DE VARIANZAS (Si ²)	14.823
VARIANZA TOTAL (ST ²)	37.0575
A	0.763

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

$$\alpha = \frac{50}{49} \left(1 - \frac{14.823}{37,0575}\right)$$

$$\alpha = 0,763$$

El instrumento es confiable puesto que supera el margen de los 0,763

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL
 Estadísticos descriptivos de los ítems aplicados como prueba piloto a 10 pacientes

TABLA N° 5

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Varianza
item 1	10	3,00	7,00	52,500	116,416	1,355
item 2	10	4,00	6,00	55,500	,60481	,366
item 3	10	4,00	6,00	53,000	,65695	,432
item 4	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 5	10	4,00	5,00	48,500	,36635	,134
item 6	10	3,00	7,00	50,000	141,421	2,000
item 7	10	4,00	6,00	53,500	,58714	,345
item 8	10	4,00	6,00	53,000	,57124	,326
item 9	10	3,00	6,00	48,500	113,671	1,292
item 10	10	4,00	7,00	55,000	,76089	,579
item 11	10	3,00	7,00	43,500	118,210	1,397
item 12	10	5,00	7,00	57,000	,73270	,537
item 13	10	5,00	6,00	55,500	,51042	,261
item 14	10	4,00	6,00	53,500	,58714	,345
item 15	10	4,00	6,00	50,000	102,598	1,053
item 16	10	5,00	7,00	53,000	,73270	,537
item 17	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 18	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 19	10	4,00	7,00	44,500	109,904	1,208
item 20	10	5,00	7,00	59,500	,94451	,892
item 21	10	4,00	7,00	55,000	153,897	2,368
item 22	10	3,00	7,00	52,500	116,416	1,355
item 23	10	4,00	6,00	55,500	,60481	,366
item 24	10	4,00	6,00	53,000	,65695	,432
item 25	10	5,00	6,00	55,000	,51299	,263
item 26	10	4,00	5,00	48,500	,36635	,134
item 27	10	3,00	7,00	50,000	141,421	2,000
item 28	10	4,00	6,00	53,500	,58714	,345
item 29	10	4,00	6,00	53,000	,57124	,326
item 30	10	3,00	6,00	48,500	113,671	1,292
item 31	10	4,00	7,00	55,000	,76089	,579
item 32	10	3,00	7,00	43,500	118,210	1,397
item 33	10	5,00	7,00	57,000	,73270	,537
item 34	10	5,00	6,00	55,500	,51042	,261
item 35	10	4,00	6,00	53,500	,58714	,345
item 36	10	4,00	6,00	50,000	102,598	1,053
N válido (por lista)	10					

PROCEDIMIENTOS PARA EL CALCULO DEL COEFICIENTE

ALFA DE CROMBACH $\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$

NÚMERO DE ITEMS (K)	36
SUMATORIA DE VARIANZAS (Si ²)	10.673
VARIANZA TOTAL (ST ²)	18,989
A	0.760

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}\right)$$

$$\alpha = \frac{36}{35} \left(1 - \frac{10.673}{18,989}\right)$$

$$\alpha = 0,760$$

El instrumento es confiable puesto que supera o es igual el margen de los 0,760

ANEXO 04. Validación de instrumentos por expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN-HUANUCO
ESCUELA DE POS GRADO



MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDGAR ARANDA HUINCHO, con DNI N°
23464529, de _____ profesión
MEDICO, ejerciendo actualmente
como DIRECTOR GENERAL, en la Institución
HOSPITAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento Test. **ESCALA DE CLIMA LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huanayo, a los 12 días del mes de Abril del
2019

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
MATERNO INFANTIL "EL CARMEN"

Edgar Aranda Huincho
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 47969

Firma



MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, EDGAR ARANDA HUINCHO, con DNI N°
23464529, de _____ profesión
MEDICO, ejerciendo actualmente
 como DIRECTOR GENERAL DEL HOSPITAL DOCENTE, en la Institución
MATERNIDAD INFANTIL EL CARMEN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huanuco, a los 12 días del mes de Abril del
2019.

GOBIERNO REGIONAL JUNÍN
 HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
 MATERNIDAD INFANTIL "EL CARMEN"

Edgar Aranda Huincho
 DIRECTOR GENERAL
 C.M.P. 4706

Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gisella Cathia Aguilar Zavala, con DNI N°
10149388, de _____ profesión
Médico Cirujano, ejerciendo actualmente
como Médico Jefe, en la Institución
P.S. Ramón Castilla

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento Test. **ESCALA DE CLIMA LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Callao, a los 10 días del mes de Abril del
2019

GOBIERNO REGIONAL DEL CALLAO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
DIRECCIÓN DE RED DE SALUD BOMILLA PUNTA
C.S. RAMÓN CASTILLA
Bra. Gisella Aguilar Zavala
Médico Cirujano

Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Gisella Aguilar Zavala, con DNI N°
10149388, de _____ profesión
Médico Cirujano, ejerciendo actualmente
como Médico Jefe, en la Institución
CS Ramón Castilla.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Callao, a los 10 días del mes de Abril del
2019

Gobierno Regional del Callao
Dirección Regional de Salud Humana y la Punta
D.R. RAMÓN CASTILLA
Dra. Gisella Aguilar Zavala
Médico Jefe

Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Norabuena Rabanal Homero, con DNI N°
08/58008, de _____ profesión
Administrador - Abogado, ejerciendo actualmente
como Jefe de recursos Humanos - Personal, en la Institución
Microrred Nestor Gambetta

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento Test. **ESCALA DE CLIMA LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Callao, a los 15 días del mes de Noviembre del
2019



HOMERO NORABUENA RABANAL
Responsable de Personal

Firma



MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Norasuena Rabanal Homero, con DNI N°
08158008, de _____ profesión
Administrador - Negocio, ejerciendo actualmente
como Jefe de Recursos Humanos - Personal, en la Institución
Microrred Nestor Gambetta

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los Ítems				X
Claridad y precisión				X
Pertinencia				X

En Callao, a los 15 días del mes de Abril del
2019



HOMERO NORABUENA RABANAL
Responsable de Personal

Firma



MAESTRIA EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Pérez Meléndez, con DNI N°
180085042, Medico de _____ profesión
_____, ejerciendo actualmente
como Medico Jefe, en la Institución
CS. Nestor Gambetta - Microred Gambetta

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento Test. **ESCALA DE CLIMA LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Callao, a los 10 días del mes de Abril del
2019



DR. LUIS ALBERTO PEREZ MELENDEZ
MEDICO JEFE
C.M.P. 035977

Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Luis Alberto Pérez Meléndez, con DNI N°
18085042, Medico de _____ profesión
_____, ejerciendo actualmente
como Medico Jefe _____, en la Institución
CS. Nestor Gambetta - Microred Gambetta

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Callao, a los 10 días del mes de Abril del
2019



DR. LUIS ALBERTO PÉREZ MELENDEZ
MEDICO JEFE
C.M.P. 035977

Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, TITO ORTEGA ERWIN, con DNI N°
08261544 -, de _____ profesión
MEDICO, ejerciendo actualmente
como MEDICO JEFE DE RESIDENTES, en la Institución
HOSPITAL REGIONAL DOCTE RIVERO INFANTIL EL CARMEN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento Test. **ESCALA DE CLIMA LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huanayo, a los 15 días del mes de Abril del
2019


ERWIN TITO ORTEGA
GINECOLOGO OBSTETRA
CIP 21624 - E.O. 11853

Firma



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, TITO ORTEGA ERWIN, con DNI N°
08261544, de _____ profesión
MEDICO, ejerciendo actualmente
como JEFE DE MEDICOS RESIDENTES, en la Institución
HOSPITAL DOCENTE Y DIURNO INFANTIL EL CARIEN

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación del instrumento **Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL** para los efectos de su aplicación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				✓
Amplitud de contenido				✓
Redacción de los Ítems				✓
Claridad y precisión				✓
Pertinencia				✓

En Huanayo, a los 15 días del mes de Noviembre del
2019


TITO ORTEGA ERWIN
JEFE DE MEDICOS RESIDENTES
HOSPITAL DOCENTE Y DIURNO INFANTIL EL CARIEN

Firma

NOTA BIOGRÁFICA

Nació el 21 de diciembre de 1991 en el distrito del Tambo- Huancayo, de la provincia de Huancayo - Junín. Hija de Berta Pomalaya Gómez y Héctor Montero Aliaga. Su educación primaria lo realizo en la escuela Manuel Gonzales Prada, educación secundaria Mariscal Castilla de su ciudad natal culminando estudios en el 2019. Ingreso a la Universidad Nacional del Centro del Perú en el 2009 a la facultad de Enfermería culminando estudios el año 2014. En el año 2016 se gradúa como licenciada en enfermería.

En año 2016 trabajo en la clínica Cayetano Heredia Huancayo en el área de emergencia, hospitalización, recuperación, en el año 2017 realizo el Servicio Rural Urbano Marginal - SERUMS en mayo del 2017 a mayo 2018 en el centro de salud Marth Tunel – ESSALUD donde estuvo a cargo del área de inmunizaciones, control de crecimiento y desarrollo (CRED), programa de control de tuberculosis (PCT), atención de emergencias, etc; en el año 2018 ingreso a trabajar en el puesto de salud Rio Venado – MINSA donde desempeño funciones en el área de inmunizaciones, control de crecimiento y desarrollo, emergencias, etc; posteriormente ingreso a trabajar en la Microred de salud Nestor Gambetta -Callao en octubre del 2018, en el mes de diciembre de 2018 fue designada coordinadora de la estrategia sanitaria de Inmunizaciones de la Microred; actualmente continua con dicho cargo. En el mes de mayo del año 2020 trabajo como enfermera en el hospital Alberto Sabogal Sologuren en el area de emergencia y hospitalización en la atención de pacientes afectados por el COVID-19, en el mes de enero del año 2021 inicio el residentado de enfermería en el Hospital Edgardo Rebagliati Martins en la especialidad del area de emergencia y desastres, donde actualmente continúa laborando.

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD

Huánuco – Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso – Cayhuayna
Teléfono 514760 -Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **martes 11 DE ENERO DE 2022** ante los Júridos de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Digna Amabilia MANRIQUE DE LARA SUAREZ	Presidenta
Dra. Nancy Elizabeth CASTAÑEDA EUGENIO	Secretaria
Dra. Maria del Pilar MELGAREJO FIGUEROA	Vocal

Asesora de tesis: Dra. Irene DEZA Y FALCON (Resolución N° 01174-2019-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Salud Pública y Gestión Sanitaria, Doña María del Carmen MONTERO POMALAYA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD NÉSTOR GAMBETTA – CALLAO, 2019”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Quince (15)
Equivalente a Bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 20:43 horas de 11 de enero de 2022.

PRESIDENTE

DNI N° 06928959

SECRETARIO

DNI N° 22494508

VOCAL

DNI N° 22503110

Leyenda:
19 a 20: ExcelenteS
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 03637-2021-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD NESTOR GAMBETTA - CALLAO, 2019”**, realizado por la Maestría en Salud Pública y Gestión Sanitaria **Maria del Carmen MONTERO POMALAYA**, cuenta con un **índice de similitud del 17%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor al 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 15 de diciembre de 2021.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: MONTERO POMALAYA MARIA DEL CARMEN

DNI: 47533969 **Correo electrónico:** maricarmen21montero@gmail.com

Teléfono de casa: 964854493 **Celular:** 964854493 **Oficina:**

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO	
Maestría:	SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA
Mención:	

Grado obtenido:

MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CENTRO DE SALUD NESTOR GAMBETTA-CALLAO, 2019.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 10-05-2022



Firma del autor