



# **UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

## **FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL**



## **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE**

**JULIACA - 2022**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**WINI COLQUEHUANCA CALSIN**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

**PUNO - PERÚ**

**2024**



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE JULIAC**

AUTOR

**WINI COLQHUEHUANCA CALSIN**

RECuento DE PALABRAS

**17443 Words**

RECuento DE CARACTERES

**104228 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**102 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.9MB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 24, 2024 8:00 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 24, 2024 8:01 PM GMT-5**

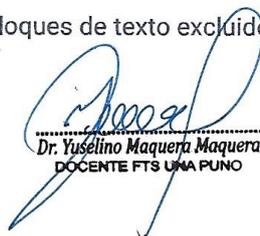
● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 13% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

  
Dr. Yuselino Maquera Maquera  
DOCENTE FTS UNA PUNO

  
  
Dra. Ysabel C. Hito Montano  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACION  
FTS - UNA

Resumen



## DEDICATORIA

A Dios por permitirme tener la fuerza para terminar mis estudios y poder seguir cumpliendo mis metas.

A mis padres Lourdes Calsin Suaña e Isidro Mateo Colquehuanca Pelinco quienes me brindaron todo su apoyo y comprensión.

A mis hermanos quienes me supieron escuchar cuando más lo necesitaba.

**Wini Colquehuanca Calsin**



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano por brindarme la oportunidad de forjarme como futura profesional y aportar al desarrollo del país.*

*A la Facultad de Trabajo social, Decana y Docentes por brindarme todos sus conocimientos y experiencias durante mi formación profesional.*

*A usted estimado Asesor D.sc. Yuselino Maquera Maquera por haberme guiado en todo el proceso de investigación.*

*A los distinguidos miembros del jurado: Dr. Victoria Delfina Quispe Arapa, Dr. José Dante Gutiérrez Alberoni, y M.Sc. Zezy Yadeyda Sardon Ari.*

*Al personal del Centro de Salud Guadalupe por haberme permitido recabar toda la información necesaria para mi investigación.*

**Wini Colquehuanca Calsin**



# ÍNDICE DE GENERAL

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>DEDICATORIA</b>   |             |
| <b>AGRADECIMIENTOS</b>                                     |             |
| <b>ÍNDICE DE GENERAL</b>                                   |             |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b>                                    |             |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>                                   |             |
| <b>ÍNDICE DE ANEXOS</b>                                    |             |
| <b>ACRÓNIMOS</b>   |             |
| <b>RESUMEN .....</b>                                       | <b>12</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>                                       | <b>13</b>   |
| <b>CAPÍTULO I</b>  |             |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>  |             |
| <b>1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>                | <b>16</b>   |
| <b>1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....</b> | <b>20</b>   |
| 1.2.1. Pregunta general.....                               | 20          |
| 1.2.2. Preguntas específicas .....                         | 20          |
| <b>1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>            | <b>21</b>   |
| 1.3.1. Hipótesis general.....                              | 21          |
| 1.3.2. Preguntas específicas .....                         | 21          |
| <b>1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....</b>                 | <b>22</b>   |
| <b>1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....</b>               | <b>24</b>   |
| 1.5.1. Objetivo general.....                               | 24          |
| 1.5.2. Objetivo específicos .....                          | 25          |



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| <b>2.1.</b> | <b>ANTECEDENTES</b> .....                   | 26 |
| 2.1.1.      | A nivel Internacional .....                 | 26 |
| 2.1.2.      | A nivel Nacional .....                      | 28 |
| 2.1.3.      | A nivel local .....                         | 31 |
| <b>2.2.</b> | <b>MARCO TEÓRICO</b> .....                  | 33 |
| 2.2.1.      | Definición del Clima Organizacional.....    | 33 |
| 2.2.2.      | Teorías del Clima Organizacional.....       | 34 |
| 2.2.3.      | Enfoques del clima organizacional .....     | 39 |
| 2.2.4.      | Clima organizacional .....                  | 41 |
| 2.2.5.      | Importancia del clima organizacional .....  | 42 |
| 2.2.6.      | Dimensiones del clima organizacional.....   | 43 |
| 2.2.7.      | Dimensiones de la calidad de atención ..... | 43 |
| <b>2.3.</b> | <b>MARCO CONCEPTUAL</b> .....               | 49 |

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| <b>3.1.</b> | <b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO</b> .....           | 51 |
| <b>3.2.</b> | <b>MÉTODO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> .....             | 51 |
| 3.2.1.      | Tipo .....  | 51 |
| 3.2.2.      | Método .....  | 52 |
| <b>3.3.</b> | <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b> ..... | 52 |
| <b>3.4.</b> | <b>POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO</b> .....             | 57 |
| <b>3.5.</b> | <b>PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO</b> .....                  | 58 |



## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

|  |           |
|--|-----------|
| <b>4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>              | <b>60</b> |
| 4.1.1. Resultados para el objetivo específico 1 .....        | 60        |
| 4.1.2. Resultados para el objetivo 2 .....                   | 63        |
| 4.1.3. Resultados para el objetivo 3 .....                   | 65        |
| 4.1.4. Resultado para el objetivo general .....              | 67        |
| <b>4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS DE LOS OBJETIVOS .....</b> | <b>69</b> |
| 4.2.1. Comprobación de la hipótesis específica 1 .....       | 69        |
| 4.2.2. Comprobación de la hipótesis específica 2 .....       | 71        |
| 4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica 3 .....       | 73        |
| 4.2.4. Comprobación de la hipótesis general .....            | 75        |
| <b>V. CONCLUSIONES.....</b>                                  | <b>78</b> |
| <b>VI RECOMENDACIONES .....</b>                              | <b>81</b> |
| <b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>                 | <b>83</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>   | <b>92</b> |

**ÁREA:** Desarrollo humano y calidad de vida

**TEMA:** Calidad de atención y satisfacción

**FECHA DE SUSTENTACIÓN:** 02 de agosto del 2024



## ÍNDICE DE TABLAS

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>Tabla 1</b> Cuadro de valoración de la variable (X); Clima organizacional.....   | 54          |
| <b>Tabla 2</b> Cuadro de valoración de la variable (Y): Satisfacción laboral .....  | 55          |
| <b>Tabla 3</b> Prueba de fiabilidad .....   | 56          |
| <b>Tabla 4</b> Prueba de Normalidad Shapiro Wilk .....  | 56          |
| <b>Tabla 5</b> Relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los<br>trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022..... | 60          |
| <b>Tabla 6</b> Relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del<br>Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022 .....                  | 63          |
| <b>Tabla 7</b> Relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores<br>del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022. ....                | 65          |
| <b>Tabla 8</b> Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los<br>trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.....        | 67          |
| <b>Tabla 9</b> Relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los<br>trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022..... | 70          |
| <b>Tabla 10</b> Relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del<br>Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022. ....                 | 72          |
| <b>Tabla 11</b> Relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores<br>del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022. ....               | 74          |
| <b>Tabla 12</b> Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los<br>trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.....       | 76          |



## ÍNDICE DE FIGURAS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| <b>Figura 1</b> Ubicación de la población de estudio Centro de Salud Guadalupe .....                       | 51          |
| <b>Figura 2</b> Grafico de normalidad del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral<br>.....          | 57          |
| <b>Figura 3</b> Nivel de relación.....   | 59          |
| <b>Figura 4</b> Gráfico de dispersión de las relaciones interpersonales y la satisfacción<br>laboral ..... | 71          |
| <b>Figura 5</b> Gráfico de dispersión de la identidad y la satisfacción laboral .....                      | 73          |
| <b>Figura 6</b> Gráfico de dispersión de la cooperación y la satisfacción laboral.....                     | 75          |
| <b>Figura 7</b> Gráfico de dispersión del clima organizacional y la satisfacción laboral ..                | 77          |



## ÍNDICE DE ANEXOS

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| <b>ANEXO 1</b> Operacionalización de Variables .....  | 92          |
| <b>ANEXO 2</b> Matriz de Consistencia .....   | 93          |
| <b>ANEXO 3</b> Instrumento de recolección de información .....  | 95          |
| <b>ANEXO 4</b> Constancia que autoriza la aplicación del instrumento de investigación ..  | 98          |
| <b>ANEXO 5</b> Base de datos del clima organizacional y satisfacción laboral de los<br>trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022..... | 99          |
| <b>ANEXO 6</b> Validación del Instrumento de recolección de datos .....   | 100         |
| <b>ANEXO 7</b> Declaracion jurada de la autenticidad de tesis .....   | 101         |
| <b>ANEXO 8</b> Autorización para el deposito de tesis .....   | 102         |



## ACRÓNIMOS

|       |  |
|-------|--|
| RAE   | : Real academia española.                      |
| OMS   | : Organización mundial de la salud.            |
| SPPS  | : Statistical Package for the Social Sciences. |
| MINSA | : Ministerio de la salud.                      |



## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue identificar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe. La metodología empleada fue cuantitativa y de tipo correlacional descriptivo. Se utilizó el método hipotético-deductivo y el diseño de la investigación fue no experimental y transversal. La población estuvo compuesta por 46 trabajadores, quienes también constituyeron la muestra. Los datos se recopilieron mediante un cuestionario estructurado, validado por expertos, y su confiabilidad se determinó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados demostraron una correlación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de [0.9725;  $p = 0,000$ ]. En cuanto a las dimensiones específicas, las relaciones interpersonales presentaron una correlación Rho de Spearman de [0.9706;  $p = 0,000$ ], la identidad tuvo un valor de [0.9541;  $p = 0,000$ ], y la cooperación mostró un coeficiente de [0.9690;  $p = 0,000$ ]. En conclusión, se encontró una correlación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Cooperación, Identidad, Relaciones interpersonales y Satisfacción laboral.



## ABSTRACT

The objective of this research was to identify the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers at the Guadalupe Health Center. The methodology used was quantitative and descriptive correlational. The hypothetic-deductive method was used and the research design was non-experimental and transversal. The population was made up of 46 workers, who also constituted the sample. Data were collected using a structured questionnaire, validated by experts, and its reliability was determined using Cronbach's Alpha coefficient. The results demonstrated a very strong positive correlation between organizational climate and job satisfaction, with a Spearman's Rho correlation coefficient of [0.9725;  $p = 0.000$ ]. Regarding the specific dimensions, interpersonal relationships presented a Spearman's Rho correlation of [0.9706;  $p = 0.000$ ], the identity had a value of [0.9541;  $p = 0.000$ ], and cooperation showed a coefficient of [0.9690;  $p = 0.000$ ]. In conclusion, a very strong positive correlation was found between organizational climate and job satisfaction.

**Keywords:** Cooperation, Identity, Interpersonal relationships, Job satisfaction and Organizational climate.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

La investigación titulada "Clima organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022" se centra en analizar cómo el clima organizacional se vincula con la satisfacción laboral de los trabajadores. La investigación aborda aspectos como las relaciones interpersonales, la identidad y la cooperación, que son las dimensiones clave de la investigación.

Durante mucho tiempo, el clima organizacional ha sido crucial para las organizaciones, ya que permite entender cómo los empleados perciben un ambiente que los motive positivamente en sus tareas diarias y favorezca su desarrollo profesional.

Por tanto, el clima es entendido como el grado de bienestar de los colaboradores, por lo cual repercute en su satisfacción; de este modo, se establece un vínculo intangible entre el nivel personal y el organizacional con calidad sólida del entorno interno que, al ser ejercida por sus integrantes, manifiesta la conducta ética de una serie de cualidades institucionales (Chiang et al. 2021).

La organización del estudio se divide en capítulos que abarcan los siguientes aspectos:

Capítulo I: Se presenta la contextualización del problema de investigación, el planteamiento del mismo, el desarrollo de las hipótesis del estudio, la justificación del mismo y los objetivos planteados en la investigación.

Capítulo II: Se presenta y desarrolla los contextos de estudios previos a nivel internacional, nacional y local relacionados con la investigación. Además, se desarrollan



las teorías de las variables en el marco teórico y conceptual, revisando fuentes relevantes y fundamentos teóricos para sustentar la investigación.

Capítulo III: Se detalla la metodología de la investigación, definiendo y caracterizando el tipo y diseño del estudio, así como la importancia de las técnicas e instrumentos de recolección de datos. También se determina el tamaño de la población y la muestra. Se describe el diseño estadístico, la prueba de hipótesis que se utilizó, los procedimientos para la recolección de datos, la operacionalización de las variables y el método de análisis de los datos.

Capítulo IV: Se desarrolla e interpretan los resultados obtenidos, se contrasta la hipótesis para cada objetivo planteado, y se realiza el análisis y discusión de los datos. Además, se comparan y analizan estos resultados con estudios previos pertinentes.

Capítulo V: Se elaboraron las conclusiones basadas en los resultados obtenidos, conforme a los objetivos e hipótesis planteados en esta investigación.

Capítulo VI: Se formulan las recomendaciones y, finalmente, se presentan las referencias y anexos.



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente el término satisfacción laboral es imprescindible en todas las instituciones ya sea en el sector público o privado, puesto que dependerá mucho del clima organizacional que perciban los trabajadores en su centro de trabajo, por tanto, las organizaciones están obligadas a mejorar continuamente para que la percepción de los trabajadores sea de manera positiva.

Uría (2011), señala que, a nivel mundial en las organizaciones, el clima organizacional está considerado como un aspecto muy relevante para alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia organizacional, ya que ejerce influencia directa en la satisfacción laboral de los trabajadores y se ve reflejado en los resultados organizacionales. "Medir el clima organizacional brinda a las organizaciones un indicador de satisfacción laboral que facilita adelantar acciones para fortalecer las mejores condiciones para el desempeño y dinámica organizacional, fuente del éxito de la organización y de sus trabajadores" (p.107). Además, el clima organizacional es primordial en el análisis organizacional y es hacia esta comprensión que debemos dirigirnos en los próximos años con una mirada renovada.

Según Uría (2011), en su tesis Clima organizacional y desempeño laboral sostiene:

"...El estudio del clima organizacional permite diagnosticar factores y variables, relacionados con el "estado de ánimo" de la organización, el cual influye en el comportamiento y desempeño de los empleados en el trabajo. Entendiendo que dicho comportamiento no es la resultante de los factores organizacionales existentes, sino que éste depende de las percepciones que tengan los empleados de estos factores, de las actitudes, interacciones y experiencias que cada miembro tenga con respecto a la organización..." (p.75).



Según Guaygua (2014), en América Latina las organizaciones que emplean viejos esquemas estructurales que pueden llegar a ser obsoletas o disfuncionales si no se pone en práctica nuevos patrones de conducta.

De acuerdo a Guaygua (2014), considera que es necesario

Un cambio en el enfoque metodológico que realmente haga una diferencia sería beneficioso para la dinámica organizacional en los países en desarrollo. Este cambio influiría directamente en los estilos de liderazgo, fomentando entornos laborales más motivadores. Además, empezaríamos a reconocer la necesidad de ver al ser humano como parte de un todo, lo que implica una mayor responsabilidad y compromiso persona. (p.15)

De acuerdo con las cifras del Ministerio de Salud (MINSA), en el Perú existen 8,723 establecimientos o puestos de salud en el primer nivel de atención, dentro de ellas se encuentra el Centro de Salud Guadalupe, donde laboran un total de 46 trabajadores, cuyo clima organizacional es definido por diversos factores los cuales han repercutido en su satisfacción laboral, siendo que el clima organizacional no es tan adecuado, la comunicación interpersonal no siempre fluye de forma adecuada, muchos de los trabajadores se limitan a tomar de forma autónoma cualquier tipo de decisión en relación a la organización

De acuerdo a Llanos (2023), en su investigación refiere que:

“...El Centro de Salud Guadalupe atiende a una gran cantidad de personas, pero el número de empleados no es suficiente para satisfacer la demanda de servicios. Además, el clima organizacional no es positivo, lo que puede afectar la participación y el compromiso en las actividades planificadas. También se observan problemas de comunicación entre los trabajadores, una baja



participación en la toma de decisiones, la ausencia de recompensas, y una escasa motivación laboral, lo que impacta negativamente en la capacidad para trabajar en equipo y en la satisfacción laboral en general...” (p.30)

A partir del año 2019 en mi condición de practicante he observado que el Centro de Salud Guadalupe atiende a 80 mil usuarios de 25 urbanizaciones en un local alquilado, al cual le tienen que pagar la suma de más de 2000 soles cada mes. El director del centro de salud durante ese año estuvo gestionando un terreno en la urbanización Tambopata, Sin embargo, por desidia de algunos de los vecinos del sector quienes al parecer buscaban fines personales se interponían en la inversión del Proyecto, que a la larga beneficiará a más de una decena de urbanizaciones aledañas. durante la pandemia los trabajadores también realizaron una protesta manifestando su incomodidad por no contar con un local propio, escases de personal, incumplimiento de bono de emergencia, omisión de entrega de equipos de protección personal.

En el año 2021 la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca, entregó en calidad de donación un terreno para una futura construcción del Centro de Salud Guadalupe ubicado entre las urbanizaciones Tambopata y Huancané, el mismo que cuenta con 3,600 metros cuadrados y en virtud a Acuerdo de Concejo Municipal Nro. 068-2020.

El Centro de Salud Guadalupe no cuenta con un Cuadro de Asignación de Personal (CAP) debido a que los cargos existentes son de confianza. Esta situación limita la capacidad de dar continuidad a las gestiones necesarias para la construcción. También se observe que los trabajadores laboran en condiciones de hacinamiento y experimentan filtraciones de agua durante la temporada de lluvia. El espacio es reducido el servicio de laboratorio atiende en una estructura prefabricada y, debido a la falta de instalaciones adecuadas, en una ocasión se vieron obligados a trabajar en un entorno similar al sanitario.



Desde mi experiencia y tras haber tenido la oportunidad de rotar por distintos servicios, he observado durante mis prácticas que no se practica una comunicación asertiva en la dimensión de relaciones interpersonales. Los trabajadores suelen enfrentar discrepancias, desconfianzas y tensiones en relación con diversos temas laborales. Además, las respuestas de algunos colaboradores a los comentarios de sus compañeros a menudo se perciben de manera subjetiva.

Respecto a la identidad organizacional, se ha observado que un número significativo de empleados no está familiarizado con la misión y visión institucional. El diagnóstico social reveló que los trabajadores desconocían aspectos fundamentales de la organización

En la dimensión cooperación se ha observado una falta de eficacia en el trabajo en equipo. Existe una percepción de indiferencia entre algunos empleados, especialmente durante la planificación de campañas de salud, lo que resulta en desmotivación y falta de compromiso. Esta situación se debe a las deficiencias en las relaciones internas.

Se evidencia una desmotivación laboral; los trabajadores cumplen con su jornada laboral, pero no se involucran en las actividades propuestas por jefatura. No se integran en el trabajo colaborativo y solo se enfocan en sus responsabilidades individuales. Además, hay una deficiencia de apoyo mutuo entre compañeros, es decir, la cooperación entre los trabajadores es mínima.

En lugar de proponer soluciones cuando surgen problemas, algunos trabajadores tienden a responsabilizar a otros, generando un entorno laboral tenso y poco colaborativo. Además, hay quienes se apropian del mérito del trabajo realizado por sus colegas, lo que provoca frustración y descontento. Tampoco se generan espacios donde se reconoce el esfuerzo de los trabajadores.



Finalmente, comprender el clima organizacional percibido por los trabajadores será beneficioso tanto para la institución como para otras entidades, ya que facilitará la formulación y ejecución de políticas institucionales dirigidas a mejorar el entorno laboral. Del mismo modo, el análisis de la satisfacción laboral contribuirá al conocimiento científico y sistemático de las percepciones de los trabajadores sobre su entorno laboral, condiciones de trabajo, desempeño de tareas. Varios estudios indican que el éxito de una organización está estrechamente ligado a la percepción que tienen los trabajadores de la misma, lo que significa que el clima organizacional y la satisfacción laboral pueden ser tanto positivos como negativos según las percepciones de los miembros de la organización.

Esta investigación también tiene un impacto significativo en los campos profesionales de las ciencias sociales y el trabajo social, ya que proporciona una oportunidad de enriquecimiento del conocimiento para fortalecer las intervenciones profesionales. Esto se logra mediante la realización de investigaciones que adoptan una perspectiva crítica y proponen soluciones innovadoras para contribuir al progreso tanto de la sociedad como del país.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022?



### **1.2.2. Preguntas específicas**

- ¿Cuál es la relación existente entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022?
- ¿Cuál es la relación existente entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022?
- ¿Cuál es la relación existente entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022?

## **1.3. HIPOTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

### **1.3.2. Preguntas específicas**

- Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022
- Existe una relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.
- Existe una relación significativa entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.



#### 1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El propósito de la investigación fue analizar cómo el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Salud Guadalupe en Juliaca. Para asegurar el desarrollo efectivo de la organización, es esencial priorizar el bienestar y la participación activa de los trabajadores, lo cual fortalecerá su compromiso, sentido de pertenencia y colaboración con la institución en la que trabajan.

A nivel mundial, se reconoce la importancia del clima organizacional como un aspecto crucial para mejorar las relaciones entre colegas dentro de cualquier empresa, institución u organización. Además, es fundamental para determinar el nivel de satisfacción y bienestar laboral de los empleados en su entorno de trabajo. Identificar si un trabajador está contento y se siente valorado contribuirá a que la empresa, institución u organización mejore sus condiciones laborales, lo que asegurará tanto el éxito individual del colaborador como el de la entidad en su conjunto.

En Latinoamérica se realizó un estudio acerca del clima laboral en 13 países entre los años 2013 y 2014, donde la mejor puntuación fue obtenida por República Dominicana con un puntaje de 83,42 %, seguido por Ecuador y Colombia y la peor puntuación fue obtenida por Perú con un puntaje de 68,02 % (Acendo, 2014).

Según una encuesta realizada por la empresa Aptitus en Perú en (2018) sobre el clima laboral y la satisfacción laboral, se encontró que el 86% de los trabajadores estarían dispuestos a renunciar a sus empleos si experimentaran un mal clima laboral. Además, el 81% de los encuestados consideró que tener un buen clima laboral es importante para ellos, mientras que el 19% restante indicó que esto no influía en sus decisiones. Del total, un 49% afirmó que les gusta su trabajo debido al reconocimiento que reciben, mientras



que el 19% expresó que no se sienten valorados en sus empleos, lo que afecta su satisfacción laboral. (Comercio, 2018).

Esta relación es de particular importancia en el contexto de los Centros de Salud pertenecientes al Ministerio de Salud (MINSA), donde trabajan diversos profesionales de la salud, técnicos administrativos, técnicos asistenciales y auxiliares, todos ellos contribuyendo a los procesos administrativos necesarios para cumplir con las políticas de salud pública, centradas en la prevención y promoción de la salud.

El clima organizacional y la satisfacción laboral están estrechamente relacionados con el proceso de mejora continua del Sector salud. Medir el clima organizacional y la satisfacción laboral es esencial para identificar posibles problemas organizativos y de gestión que puedan afectar a los trabajadores. con el objetivo de determinar y contrastar si existen problemas organizativos y gerenciales que pudieran estar afectando a los trabajadores y consecuentemente se vean afectados los pacientes.

Al respecto, el Ministerio de Salud, en su Política Nacional de Recursos Humanos del 2018 al 2030, tiene como uno de sus principales objetivos desarrollar condiciones laborales dignas de los profesionales de salud (MINSA, 2018).

Además, la investigación posibilita ampliar los conocimientos relacionados con el entorno laboral el cual engloba dimensiones como las relaciones interpersonales, la identidad y la cooperación. Las dimensiones contribuyen a alcanzar una satisfacción en el trabajo. Asimismo, los resultados del presente estudio permitirán al Centro de Salud Guadalupe tomar decisiones estratégicas y desarrollar acciones para promover un ambiente laboral apropiado y una satisfacción en el trabajo. Esto implicará transformar el entorno en el que llevan a cabo sus labores, convirtiéndolo en un lugar completamente positivo y adecuado que motive a los trabajadores a desempeñarse de la mejor manera



que a su vez se traducirá en la prestación de un servicio de fuerte calidad para los usuarios con mayor identificación de los colaboradores evidenciándose el éxito de la institución.

De igual forma, la presente investigación motivara a la población de estudio la gestión de capacitaciones relacionadas al fortalecimiento de las relaciones interpersonales, compromiso e identificación que conllevara a garantizar un adecuado clima organizacional y satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos permitieron analizar en un contexto teórico la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, y se estableció una discusión basada en investigaciones previas relacionadas con ambas variables de estudio. Así mismo, contribuirá a revertir malas prácticas de relaciones interpersonales lo que conllevará al funcionamiento adecuado del ambiente laboral.

Finalmente, el presente estudio resultara de gran utilidad tanto en el ámbito profesional como académico del Trabajo Social y las ciencias sociales. Contribuye a profundizar, ampliar y enriquecer el conocimiento teórico mediante la generación de nuevos aprendizajes desde la práctica, lo cual fortalece la labor del Trabajador Social al adoptar una postura crítica y proponer soluciones innovadoras para el desarrollo de la sociedad y el país. El Trabajo Social se orienta hacia la promoción del cambio social y la resolución de conflictos en las relaciones humanas.

## **1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.



### 1.5.2. Objetivo específicos

- Determinar en qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.
- Establecer en qué medida la identidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.
- Identificar en qué medida la cooperación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LITERATURA

El presente capítulo contiene las teorías y estudios previos a nivel internacional, nacional y local asociados directamente a las variables clima organizacional y satisfacción laboral, que se describen de la siguiente manera:

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. A nivel Internacional

Al respecto Salazar et al., (2020), en su artículo titulado sobre: *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud*. Cuyo objetivo fue analizar la relación entre las variables. En cuanto a la metodología utilizada, se optó por un enfoque cuantitativo de naturaleza correlacional, empleando un diseño no experimental y transversal. La muestra consistió en 182 trabajadores a quienes se les aplicó cuestionarios que evaluaban ambas variables. Los resultados obtenidos indican que un 56% de los participantes experimentan un clima organizacional que necesitan mejorar, mientras que el 40.7% califica su satisfacción laboral como satisfactoria, y un 46.2% la considera muy satisfactoria.

Por otro lado Montoya et al., (2017), en su artículo sobre: *La Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional*, cuyo objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de docentes y administrativos. El estudio se enmarca en el enfoque cuantitativo y adopta un diseño de tipo correlacional no experimental de carácter transversal. La muestra utilizada en el estudio está compuesta por 166 empleados pertenecientes a una universidad pública ubicada en Chillán. Los resultados obtenidos revelan que un



95% de los profesores y un 90.6% de los empleados administrativos informaron experimentar satisfacción en sus labores. Además, un 80% de los docentes y un 72.7% de los empleados administrativos manifestaron percibir un alto nivel de clima organizacional en su entorno laboral.

Por su parte Sierra (2015), en su investigación acerca: *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional percibido por docentes de instituciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de la Unión Colombiana del Sur*. El propósito primordial de este estudio se centró en indagar la conexión entre el entorno laboral en la entidad y el nivel de contenido experimentado por los profesores. En esta investigación, se optó por una metodología cuantitativa de enfoque descriptivo básico, en concreto, un enfoque descriptivo de correlación. La muestra comprendió 175 profesores que trabajan en las instituciones adventistas afiliadas a la Unión Colombiana del Sur. Para recopilar datos, se utilizaron encuestas y se administró un cuestionario como herramienta. Los resultados revelan una correlación moderada y significativa entre la satisfacción laboral y la calidad del entorno organizacional, con un coeficiente de correlación de ( $r = 0.616$ ) y un valor de  $p = 0.00$ , lo que lleva a rechazar la hipótesis nula.

Villamil & Sanchez (2012), en su artículo denominado: *Influencia del Clima Organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma*; plantearon como objetivo general: Conocer la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los empleados de la Municipalidad de Choloma. Los resultados obtenidos indican que un 66% de los trabajadores expresan estar contentos con el entorno físico en la Municipalidad. En cuanto a la manera en que realizan sus tareas, el 54% manifiesta estar satisfecho, y el mismo porcentaje (54%) percibe su nivel de



autonomía de manera positiva. Por lo tanto, se puede concluir que existe una asociación estadísticamente significativa entre el ambiente de trabajo en la Municipalidad de Choloma y la satisfacción laboral de sus empleados (Batista, 2017).

### **2.1.2. A nivel Nacional**

Al respecto Meneses & Perez (2022), realizaron una investigación denominado clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno de Ayacucho. la población constituida por personal de enfermería del Hospital, el tipo de muestreo fue censal, se utilizó la entrevista estructurada y el instrumento fue el cuestionario de clima organizacional y satisfacción laboral. Resultados: el clima organizacional mayormente percibido es regular 68,8% y la satisfacción laboral mayormente percibido es regular 46,9%. Se concluye que, el clima organizacional en la dimensión estructura es de nivel regular 46.9% a bueno 40.6%, dimensión de autonomía, nivel bueno 68.8%; dimensión relaciones interpersonales, nivel regular 62.5%; dimensión recompensa, nivel malo 71.9% y en la dimensión de identidad, nivel bueno 62.5%. La satisfacción laboral es de nivel regular 65.6% en la dimensión factores extrínsecos y nivel regular 59.4% en la dimensión factores intrínsecos. existe relación significativa directa, lineal ( $p < 0.05$ ) y muy alta, entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno.

Por otro lado, Castro (2022), en su estudio tuvo por objetivo determinar el impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos del Órgano Técnico de Tratamiento en el Establecimiento



Penitenciario de Tumbes, 2022; La investigación aplicada fue de carácter descriptivo-correlacional. Se utilizó la técnica de la encuesta, con un cuestionario para medir ambas variables, cuya validez fue determinada por expertos y su confiabilidad resultó en 0.76 para el clima organizacional y 0.84 para la satisfacción laboral. La muestra censal incluyó a 21 trabajadores, entre directivos, profesionales y técnicos. Los resultados mostraron que el 61.9% de las respuestas de los trabajadores indicaron que el clima organizacional impactó en la satisfacción laboral y se corroboró con un Rho de Spearman = 0.842 y una significación bilateral de 0.000, confirmando una relación positiva alta y aceptando la hipótesis general.

Por su parte Guerrero & Nieto (2018), en su estudio titulado: *El clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el hospital Cayetano Heredia*, tuvieron como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según el enfoque de Litwin y Stringer, realizaron un estudio analítico con diseño correlacional, utilizando una muestra representativa de 51 enfermeras seleccionadas mediante muestreo probabilístico sistemático. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados: uno de Litwin y Stringer y la Escala General de Satisfacción, ambos validados por expertos. Los resultados mostraron que el 47% de las enfermeras percibían un clima laboral adecuado y, entre las que estaban satisfechas, el 100% consideraba adecuado el clima organizacional. En conclusión, se encontró una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La institución fomenta nuevas ideas e iniciativas laborales (dimensión riesgo), mantiene buenas relaciones sociales entre



jefes y subordinados (dimensión relaciones interpersonales) y ofrece apoyo de jefes y compañeros en procedimientos difíciles (dimensión cooperación).

Gonzaga & Arcaya (2020), En su investigación titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de Lima Metropolitana. Lima – 2020*. tuvo como propósito determinar la relación del clima organizacional en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de Lima Metropolitana. Tuvo un enfoque mixto. En su fase cualitativa se administró un cuestionario que recogió los datos sobre las variables, los mismos que fueron analizados en forma descriptiva e inferencial. En la fase cualitativa se realizaron entrevistas exploratorias a especialistas en recursos humanos con la finalidad de conocer el sentido que estos otorgaban al clima organizacional y la satisfacción laboral. La muestra cualitativa estuvo formada por 385 trabajadores de Lima Metropolitana. La encuesta empleada está compuesta de dos bloques: el primer bloque corresponde a la Escala sobre Clima Laboral (de Palma, 2006) y el segundo bloque corresponde a la escala Chamba es Chamba del Índice Chamba 1.0 (de Yamamoto, 2012). Este último mide la satisfacción laboral, mediante la cual se pretendió tener una aproximación en la medición de la felicidad en los trabajadores. Al concluir el estudio se determinó que el 21,3% de la muestra percibe un clima organizacional favorable y el 25,7% está satisfecho laboralmente. La asociación entre ambas variables es de 86.8% por la prueba de Gamma y, según la prueba D de Sommers, la variable satisfacción laboral depende en una relación directa de 49.5% con la predicción media respecto a la variable clima organizacional.

Gomero (2019), en su investigación titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca*



cuyo objetivo fue determinar la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Barranca – Lima. Es una investigación cuantitativa, aplicada, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, se aplicó dos cuestionarios una para cada variable la muestra estuvo conformada por 26 trabajadores. En los principales resultados se tiene que 65.4 % percibe un clima organizacional favorable y 73.1 % está satisfecho laboralmente. En conclusión, el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral, teniendo una relación con intensidad regular de 40.6%.

### **2.1.3. A nivel local**

Velezvia (2021), en su tesis titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno*. "El propósito principal de esta investigación fue establecer la relación entre diversas variables. El enfoque utilizado fue cuantitativo, de naturaleza básica, con un diseño no experimental de tipo transversal y correlacional. La muestra, que fue intencional y no probabilística, estuvo compuesta por 100 personas en roles administrativos. Para la recopilación de datos, se aplicaron dos instrumentos: la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO) y el cuestionario ECO50 para medir la satisfacción laboral."(p.8)

Por su parte Mamani (2019), en su investigación sobre: *Clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local – Puno*. El objetivo principal de este estudio fue examinar la relación entre diversas variables. Se empleó un enfoque cuantitativo y se clasificó como un estudio de tipo explicativo causal. El diseño de la



investigación se caracterizó por ser no experimental y transversal, y la muestra consistió en 50 trabajadores. Los resultados del estudio revelaron que el 74.0% de los trabajadores indicaron estar insatisfechos con el clima organizacional, principalmente debido a problemas en las relaciones interpersonales, una identidad institucional débil, una comunicación deficiente y una ffuerte de coordinación entre colegas de diferentes áreas. Además, los empleados expresaron su descontento con la satisfacción laboral, la cual se vio influenciada por la calidad de la supervisión, los incentivos y el entorno físico, que no cumplían con sus expectativas. Estos factores afectaron negativamente su productividad y su capacidad para alcanzar las metas y objetivos de la institución.

Ponce (2019), En trabajo de investigación titulado “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los docentes de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno - 2018*’ En cuanto a la metodología de la investigación se utilizó como técnica la encuesta a través del empleo del instrumento del cuestionario, para comprobar las hipótesis se utilizó las pruebas estadísticas de la Chi cuadrado y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con una muestra de 245 docentes y se llegó a la conclusión que existe una correlación fuerte mente afirmativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral donde se afirma que a mayor y mejor manejo del clima organizacional en la universidad Nacional de Altiplano más alto será el nivel de satisfacción de los docentes de dicha institución, por lo que se puede decir que del clima organizacional depende el bienestar de muchas organizaciones sea esta pública o privada.

Mamani (2019), En su investigación titulada: *Clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de las Instituciones Educativas con Jornada Escolar Completa del Distrito de Acora*. Tuvo como objetivo determinar la



relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las instituciones educativas secundarias con jornada escolar completa, modelo de servicio educativo que se centra en la ampliación del tiempo de permanencia en las escuelas y acompañamiento pedagógico a directivos, docentes y estudiantes. En tanto el clima organizacional sea percibido por los docentes de manera favorable de igual forma este generará satisfacción laboral en los trabajadores influyendo directamente en la gestión escolar de la institución. El estudio se realizó a 70 docentes del distrito de Acora que laboran en instituciones con jornada escolar completa correspondiente al año escolar. El diseño corresponde al modelo de investigación descriptivo correlacional. Para el procesamiento de datos se utilizó como instrumento un cuestionario de escala tipo Likert. De acuerdo al análisis de los resultados se demostró que existe una relación entre ambas variables.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1. Definición del Clima Organizacional**

Según Chiavenato (2000), se refiere al ambiente psicológico y emocional que perciben los empleados en su lugar de trabajo, influenciado por diversos factores como las políticas, prácticas de recursos humanos, estructura organizacional y relaciones interpersonales. Este ambiente afecta la motivación, satisfacción y desempeño de los empleados, así como su percepción sobre la organización en general.



## 2.2.2. Teorías del Clima Organizacional

### 2.2.2.1. La Teoría del Clima Organizacional de Rensis Likert

La teoría del clima organizacional de Likert (1968), establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la relación estará determinada por la percepción del clima organizacional tales como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. La teoría de Likert es una de las dinámicas más explicativas sobre el clima organizacional. Propone que el surgimiento y establecimiento de un clima participativo puede facilitar la eficacia y eficiencia tanto individual como organizacional. Esto está alineado con las teorías contemporáneas de la motivación, las cuales sostienen que la participación motiva a las personas a trabajar.

Likert presentó una teoría para analizar y diagnosticar el sistema organizacional, basada en una trilogía de variables causales, intermedias y finales que configuran las dimensiones y tipos de climas en las organizaciones. Según Likert, existen tres tipos de variables que determinan las características específicas de una organización y que influyen en la percepción individual del clima organizacional. En tal sentido las tres variables son:



**VARIABLES CAUSALES:** También denominada variables independientes, que están orientadas a señalar la dirección en la que una organización progresa y logra resultados, incluyen la estructura organizativa y administrativa, las decisiones, las competencias y las actitudes.

**VARIABLES INTERMEDIAS:** Estas variables están orientadas para medir el estado interno de la organización, reflejado en aspectos como la motivación, el rendimiento, la comunicación y la toma de decisiones.

**VARIABLES FINALES:** Estas variables resultan del impacto de las variables causales e intermedias y están orientadas a determinar los resultados obtenidos por la organización, tales como la productividad, las ganancias y las pérdidas.

Desde el punto de vista de la teoría de Likert es conceptualizado como el conjunto de percepciones que asumen los trabajadores hacia las labores que se desempeñan en una organización. Estas percepciones dependen de como ellos perciben el comportamiento de los funcionarios, de las condiciones jerárquicas de una organización, las relaciones interpersonales que se desarrollan todo ello influye en la manera que funciona una organización (Vargas, 2022).

Al respecto (Corichi et al., 2019), refieren que son múltiples factores internos y externos que inciden y delimitan el ambiente laboral de una organización, dentro de ello está el liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales y motivación, ello



repercute en el comportamiento que asumirán sus trabajadores y por ende el éxito de una organización.

Este estudio asume la teoría del clima organizacional de Likert, puesto que busca evidenciar si existe un ambiente laboral positivo este incide en el aumento de la producción, cumplimiento de metas institucionales, consecuentemente se logre un trabajo eficiente en un clima laboral saludable e inspirador y viceversa. También esta teoría ha sido empleada en diversos campos como el educativo, salud, organizaciones no gubernamentales, gobiernos regionales, locales demostrando lo descrito anteriormente.

#### **2.2.2.2. Teoría General de Sistemas**

La teoría general de sistemas (TGS) busca comprender los fenómenos de la realidad tratando los sistemas como modelos organizativos que son aplicables a todos los enfoques de estudio. Esta teoría tiene un enfoque integral y holístico, donde se destacan las relaciones y conjuntos que emergen a partir de ellas como aspectos fundamentales. Arnold & Osorio (1998), La Teoría General de Sistemas reconoce al sistema como una entidad completa y no simplemente como la suma de sus partes individuales. En este enfoque, las interrelaciones entre los elementos son de gran importancia, ya que las acciones de unos afectan el comportamiento de los otros y del sistema en su conjunto. Tras la formulación de la Teoría General de Sistemas, surgieron otras teorías que complementaron sus ideas filosóficas, dando lugar a enfoques



prácticos que explican diversos aspectos de la realidad, sus fenómenos y entidades, bajo una nueva interpretación sobre cómo funcionan.

### **2.2.2.3. Teoría del clima organizacional de Litwing y Stringer**

Litwing & Stringer (1968), Fueron los primeros autores en definir el clima organizacional desde una perspectiva perceptual fueron Litwin y Stringer. Para ellos, el clima consiste en las características del entorno laboral que los trabajadores perciben directa o indirectamente, y que influyen en su comportamiento y motivación. La teoría de Litwin y Stringer, desarrollada en 1968, busca explicar aspectos importantes del comportamiento de los individuos dentro de una organización, utilizando conceptos como motivación y clima. Los autores intentan describir los factores situacionales y ambientales que más impactan en la conducta y percepción de los individuos.

La teoría de Litwin y Stringer se centra en mejorar el clima organizacional para proporcionar un mejor entendimiento de este concepto, el cual influye significativamente en el comportamiento de las personas. Este enfoque busca resolver problemas laborales y de comportamiento al entender más de cerca las percepciones de los individuos sobre su entorno laboral. Proporciona a las organizaciones herramientas para el cambio, permitiéndoles mejorar y aumentar su competitividad en su entorno operativo.

Litwin y Stringer proponen que el clima organizacional se compone de nueve dimensiones que describen las características



predominantes dentro de una empresa. Cada una de estas dimensiones está vinculada a aspectos específicos de la organización.

**Estructura:** Esta dimensión se refiere a la percepción de los empleados sobre la claridad y definición de los roles, las responsabilidades y las políticas dentro de la organización. Una estructura bien definida y comunicada puede proporcionar un sentido de orden y seguridad.

**Responsabilidad:** Se refiere al grado en que los empleados sienten que tienen control sobre su trabajo y pueden tomar decisiones de manera autónoma. Un alto nivel de responsabilidad puede aumentar la motivación y la satisfacción laboral.

**Recompensas:** Esta dimensión aborda cómo los empleados perciben las políticas de recompensas y reconocimiento en la organización. Incluye tanto recompensas financieras (como salarios y bonificaciones) como no financieras (como reconocimiento y oportunidades de desarrollo). Un sistema de recompensas justo y motivador puede mejorar el clima organizacional.

**Desafío:** Se refiere al grado en que los empleados perciben su trabajo como interesante y estimulante. Un entorno de trabajo que ofrece desafíos apropiados y oportunidades de crecimiento puede mantener a los empleados motivados y comprometidos.

**Relaciones interpersonales:** Esta dimensión examina la calidad de las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, incluyendo la camaradería entre compañeros y la relación con los supervisores. Un



ambiente de trabajo positivo y de apoyo interpersonal contribuye a un buen clima organizacional.

**Cooperación:** Se refiere a la percepción de los empleados sobre el nivel de colaboración y trabajo en equipo dentro de la organización. Un alto grado de cooperación puede facilitar un clima de confianza y apoyo mutuo.

**Normas y estándares:** Esta dimensión se centra en la claridad y la comunicación de las expectativas de desempeño y los estándares dentro de la organización. Los empleados que entienden claramente lo que se espera de ellos y sienten que los estándares son justos y alcanzables tienden a sentirse más satisfechos y motivados.

**Identidad y pertenencia:** Se refiere al sentido de pertenencia y orgullo que los empleados sienten hacia la organización. Un fuerte sentido de identidad organizacional puede fomentar el compromiso y la lealtad de los empleados.

**Innovación y flexibilidad:** Esta dimensión aborda la percepción de los empleados sobre la apertura de la organización a nuevas ideas y su capacidad para adaptarse al cambio. Un clima que fomenta la innovación y la flexibilidad puede ser más dinámico y atractivo para los empleados.

### 2.2.3. Enfoques del clima organizacional

Existen diferentes definiciones sobre el clima organizacional, sin embargo, son los enfoques que permiten conceptualizarlo, es por ello que basándonos en el



autor Silva (1996) citado en Mamani (2019) describe dos enfoques de la siguiente manera:

- **Enfoque objetivo:** Centra su atención en características organizacionales, dentro de ellos los comportamientos, las relaciones interpersonales, la comunicación, las condiciones jerárquicas de una organización, la cultura, los valores compartidos, entre otros.
- **Enfoque subjetivo:** Está centrado en las percepciones que asume un trabajador frente a la organización en la que se desempeña.
- **Enfoque de síntesis o integrado:** En este enfoque se consideran los impactos subjetivos que el estilo de gestión de una organización y otros aspectos ambientales tienen en las actividades, creencias, valores y motivación de sus empleados. La percepción que cada individuo tiene de la organización está influenciada por las interacciones y el ambiente en el que se desenvuelve. Tiene como principales representantes a Litwin y Stringer, quienes sostienen el clima como medida perceptiva de los atributos organizacionales, donde cada individuo percibe el clima organizacional en función de las necesidades que puede satisfacer la organización<sup>1</sup>. El clima consiste en las percepciones personales globales que reflejan la interacción entre ambos tipos de factores: objetivos y subjetivos. Se puede decir que este enfoque es muy importante en el sentido que están muy ligadas las características objetivas de una organización y la percepción que de ella tienen sus trabajadores. Resulta difícil concebir una organización que ofrezca a sus trabajadores un ambiente de baja calidad espere que sus empleados tengan una percepción positiva de la organización, por lo que se requiere la capacidad de



reconocer qué dimensiones y en qué medida son necesarias transformar en aspectos positivos para que las percepciones subjetivas del individuo mejoren.

**Enfoque Humanista:** El enfoque humanista del clima organizacional se basa en principios de la psicología humanista, que prioriza el desarrollo personal, la auto-realización y el bienestar de los empleados. Este enfoque sostiene que un clima organizacional positivo es crucial para fomentar la satisfacción laboral, la motivación y el rendimiento de los empleados. El enfoque Humanista es un modelo que enmarca al ser desde su autorrealización y auto concepto, de este modo, el ser humano genera un nivel más alto de conciencia para así poder satisfacer las necesidades experimentadas y de esta manera poder mantener un equilibrio en su ser.

Es por esto, que se puede entender según lo postulado por Rodríguez (2018), No es posible considerar al hombre como ente, cosa, objeto; el hombre es y siempre será “un ser”, cuya existencia en el mundo debe ser respetada, al igual que las demás formas de existencia. De este modo, el enfoque humanista concede gran importancia al estudio del hombre y sus sentimientos, deseos, esperanzas, aspiraciones; conceptos considerados subjetivos por otros enfoques psicológicos, como es el caso de las teorías conductistas, basadas solo en el estudio de las manifestaciones del comportamiento de los sujetos.

#### **2.2.4. Clima organizacional**

En la actualidad, el entorno laboral en el que una persona opera, las relaciones que establece con sus compañeros y las impresiones que obtiene de la organización se consideran como elementos esenciales del clima organizacional.



Al respecto Charry (2018) señala “que el clima organizacional viene a ser es la construcción teórica asociada con la perspectiva que asumen los trabajadores acerca de su entorno laboral” (p. 18).

En la misma perspectiva (Perfuerte , 2018) indica que el clima organizacional puede ser concebida como una peculiaridad del ambiente organizacional, el cual es percibido por los trabajadores de una organización, por ende, este influirá en el comportamiento que asuma frente a la organización en el que se desenvuelve.

Asimismo, Chuquicallata (2022) indica que el clima organizacional es el ambiente en la que una persona labora diariamente, las percepciones que este tiene acerca de las relaciones interpersonales que se dan dentro de ella, la manera en que el líder ejerce sus funciones, entre otros son los factores que integran del clima organizacional.

De lo expuesto se afirma que los integrantes de una organización para que trabajen productivamente deben de sentirse bien en el ambiente que laboran y el entorno que los rodea, pues ello repercute en su manera de rendir en el trabajo.

#### **2.2.5. Importancia del clima organizacional**

En el contexto actual el clima organizacional es visto como el reflejo de la vida interna de una organización, y esta entrara en cambios de acuerdo a la situación de cada organización y de las percepciones que conciben los trabajadores. Entonces de acuerdo a Salas (2022) concibe que la importancia del clima organizacional se centra en el comportamiento que un trabajador asumirá, conforme a las percepciones de los diferentes factores como es la motivación, las



relaciones interpersonales, las comunicaciones que se desarrolla entre trabajadores, entre otros.

Por su parte, Mejía (2019) refiere que clima organizacional es indicador crucial para todas las organizaciones, pues debe de analizarse con el propósito de detectar condiciones que generan insatisfacción en los trabajadores puesto que ello conlleva a que desarrollen comportamientos negativos que perjudican a una organización.

#### **2.2.6. Dimensiones del clima organizacional**

El clima organizacional aborda bastantes dimensiones, sin embargo, para este estudio solo se asumirá tres dimensiones entre ellas las relaciones interpersonales, identidad y cooperación que se detallan a continuación:

##### **Relaciones interpersonales**

Según Gutiérrez (2017) citado en Vasquez (2022) afirma: Constituye un conjunto de interacciones que se produce entre dos o más individuos en donde utilizan la comunicación para intercambiar información, sentimientos y opiniones de manera espontánea. Asimismo, las relaciones interpersonales son consideradas también como pasaje de aprendizaje, estas interacciones son fundamentales para lograr el crecimiento personal, mejorar el trato entre personas, patrones de comportamiento social y satisfacción de un contexto laboral (pp. 35–36).

En la misma perspectiva Juanta (2018) indica que: Las relaciones interpersonales son una serie de habilidades que cada individuo posee para comunicarse porque están destinadas a convivir, interactuar y transmitir experiencias con personas de su ambiente laboral (p. 7).



En ese entender, las relaciones interpersonales que se produce entre los trabajadores constituyen un medio para poder comunicarse, intercambiar opiniones y dar a conocer sus sentimientos los mismos que conllevan a entender mejor a las personas con las que se interactúa en el ambiente laboral.

### **Identidad**

Gomes y Ormeño (2020) manifiestan que todos los trabajadores de una determinada organización tienen diferentes motivos para permanecer en ella, con la que se siente identificada por los valores y principios que se rigen dentro de ella. Por otra parte, la identidad también implica ese sentimiento de pertenencia hacia una organización donde el trabajador se siente una pieza fundamental que aporta a conseguir las metas comunes que busca alcanzar la organización.

Para Salazar (2018) considera que la identidad organizacional tiene que ver con el sentimiento de orgullo y compromiso que sienten los trabajadores al pertenecer a una organización, y esta identificación influirá en sus actitudes y comportamientos.

### **Cooperación**

Desde el punto de vista de los autores Rivera et al., (2018) conceptualizan a la “cooperación como ese sentimiento de ayuda que poseen los trabajadores de una organización, donde esta ayuda se da de manera vertical de superiores a inferiores y viceversa” (p. 4).

El trabajo en equipo es conocido también como sinónimo de cooperación puesto que tiene como finalidad dar respuesta inmediata ante las necesidades que surgen dentro de una organización como también a los problemas que se originan



dentro de ella para mejorar el desenvolvimiento de los trabajadores y por consecuente lograr la satisfacción de los mismos.

La cooperación trae efectos positivos como negativos en una organización entre; dentro de los positivos esta: La eficacia del equipo, la incrementación del compromiso, genera un adecuado clima laboral que inspira lograr las metas comunes, alcanzar el éxito, promueve que los trabajadores incrementen su creatividad, resolución de conflictos y sobre todo conlleva a que sientan una gran satisfacción laboral; entre las desventajas con mínimas pero deben de tenerse en cuenta y entre ellas esta, la disolución de las obligaciones, conflictos de intereses y asumir demasiados riesgos que podría causarle efectos negativos a una organización.

### **Satisfacción Laboral**

Según los autores Arévalo y Leveau (2021) indican que la satisfacción laboral tiene que ver con las actitudes y reacciones que siente un trabajador frente a su puesto laboral, pues una persona que experimenta altos niveles de satisfacción mostrara comportamientos positivos frente a este y viceversa.

En esa misma perspectiva, Fernández (2019) manifiesta que las actitudes que muestra el trabajador frente a las acciones que desarrolla en su puesto laboral es considerado como satisfacción laboral, estos son trascendentales para el buen funcionamiento de una organización.

Para los autores Mora y Mariscal (2019) afirman que la satisfacción laboral es concebida como gestor que induce a los trabajadores a que actúen de manera adecuada provocando un efecto positivo en el desempeño laboral de los mismos.



Mientras que la insatisfacción genera una baja en la eficiencia organizacional y en el trabajador le produce frustración y, por ende, muestre conductas agresivas.

Por su parte, Soto (2018) menciona que la satisfacción laboral hace referencia a como el trabajador muestra sentimientos favorables o desfavorables frente a su manifestando ciertas actitudes laborales. Asimismo, Mamani (2019) sostiene que en la satisfacción laboral intervienen factores intrínsecos y los extrínsecos.

- **Factores intrínsecos:** Se refiere a las aspiraciones, intereses, motivaciones, entre otros que siente una persona y depende solamente de ella.
- **Factores extrínsecos:** Este asociado a factores que no dependen de la persona sino, tiene que ver con asuntos como el reconocimiento, el sueldo que perciben, las recompensas sociales, las condiciones laborales, entre otros.

**La teoría de Maslow:** También conocida como la jerarquía de necesidades de Maslow, describe cinco niveles de necesidades humanas que motivan el comportamiento. Estas necesidades son:

- **Necesidades fisiológicas:** alimentos, agua, refugio, descanso.
- **Necesidades de seguridad:** protección, estabilidad, orden.
- **Necesidades sociales:** amor, pertenencia, amistad.
- **Necesidades de estima:** reconocimiento, respeto, autoestima.
- **Necesidades de autorrealización:** desarrollo personal, creatividad, realización de potencial.

En el contexto de la satisfacción laboral, la teoría de Maslow se emplea de la siguiente manera:



- **Necesidades fisiológicas:** En el lugar de trabajo, esto se traduce en un salario justo que permita a los empleados satisfacer sus necesidades básicas como alimentación, vivienda y descanso adecuado.
- **Necesidades de seguridad:** Los empleados necesitan sentir que su trabajo es seguro, que tienen estabilidad laboral y que están trabajando en un ambiente seguro y protegido.
- **Necesidades sociales:** En el ámbito laboral, esto implica la creación de un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan parte de un equipo, tengan buenas relaciones con sus compañeros y sientan un sentido de pertenencia.
- **Necesidades de estima:** Los empleados necesitan sentir que su trabajo es valorado y reconocido. Esto puede lograrse a través de elogios, promociones, aumentos salariales y reconocimiento público de sus logros.
- **Necesidades de autorrealización:** Finalmente, los empleados desean oportunidades para crecer y desarrollarse profesionalmente. Esto incluye la posibilidad de asumir nuevos desafíos, participar en la toma de decisiones y tener acceso a formación y desarrollo profesional.

Cuando las empresas y organizaciones reconocen y atienden estas necesidades, pueden mejorar significativamente la satisfacción laboral. Al satisfacer las necesidades básicas y proporcionar un entorno que promueva el crecimiento personal y profesional, los empleados están más motivados, comprometidos y satisfechos con su trabajo.

### **2.2.7. Dimensiones de la calidad de atención**

La satisfacción laboral incluye diferentes dimensiones, sin embargo, particularmente para esta investigación se tomará en cuenta solo tres y ellos son:



Las condiciones materiales, los beneficios laborales y el desempeño de sus tareas que se describen de la siguiente forma:

### **Condiciones Físicas y/o Materiales**

Las condiciones de la infraestructura constituyen un medio valioso para los trabajadores dado que ahí realizan la consecución de las labores diarias, también es considerado como uno de los indicadores de la eficiencia que contribuye al desempeño. Las condiciones físicas comprenden la comodidad que un puesto de trabajo brinda y dentro de ello se respeta: La iluminación, ventilación, temperatura, cuestiones de limpieza, entre otros. Los trabajadores constantemente se ven preocupados por la comodidad personal que experimentan en sus puestos de trabajo porque esto influye en su desempeño. La comodidad incluye aspectos como repartimiento de ambientes, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio (Robbins y Judge, 2009).

### **Beneficios laborales**

De acuerdo al autor Ormachea (2023) refiere que los beneficios laborales incluyen aspectos de salario, ascensos, prestaciones entre otros, entonces hace referencia a la retribución que los trabajadores reciben a cambio la labor que desempeñan.

Si estas retribuciones son percibidas como justas por parte de los trabajadores generara satisfacción para los mismos, puesto que sentirán que las recompensas que reciben son acordes a su desempeño. En caso que los trabajadores sientan que sus retribuciones son injustas provocara insatisfacción en



la labor que desempeñan y por consecuente asumirá comportamientos negativos que afectaran la productividad de la organización como también en el entorno laboral.

### **Desempeño de tareas**

El termino desempeño de tareas está asociada con las tareas diarias que desempeña un trabajador en la organización en la que se desenvuelve. En ese entender el desempeño abarca las habilidades y capacidades que posee un trabajador y las pone en práctica para el desarrollo eficiente en sus acciones laborales encomendadas. También implica que el trabajador muestre responsabilidad en la función que se desempeña. Por tanto, se afirma que el desempeño además de abarcar habilidades, destrezas, conocimientos también incluye otros componentes como es el compromiso, interés, voluntad para efectuar con eficiencia el trabajo que se desarrolla (Quispe, 2019, pp. 47– 48).

## **2.3. MARCO CONCEPTUAL**

**Clima organizacional:** Conforme a la organización mundial de la salud (OMS, 2018) el clima organizacional es concebido como la percepción que asumen los integrantes de una organización acerca del ambiente donde laboran diariamente en las que influye diferentes factores internos y externos. Un buen clima organizacional se origina cuando el personal labora en un entorno favorable y muestra actitudes de identidad, compromiso y motivación.

**Relaciones interpersonales:** Las relaciones interpersonales es la interacción que se origina entre do o más individuos donde la pieza clave para que ello se produzca es la comunicación, como también implica la escucha activa, para la solución de conflictos, todo teniendo como base el respeto. (Quispe, 2016, p. 21)



**Satisfacción laboral:** La satisfacción en el trabajo hace referencia a la actitud del trabajador frente a hacia su propio trabajo. La satisfacción genera un buen rendimiento laboral y depende de las condiciones laborales y de la personalidad de cada trabajador (Panca, 2023).

**Valor social del trabajo:** Se refiere a la evaluación de las tareas realizadas por los empleados y al ambiente laboral en el contexto de una empresa u organización.

**Trabajo en equipo:** El trabajo en equipo es conceptualizado por los autores Robbins y Judge (2009) como el trabajo conjunto del esfuerzo coordinado entre los integrantes de una determinada organización.

## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El proyecto de investigación fue ejecutado en el centro de salud Guadalupe, que se encuentra ubicado en el distrito de Juliaca, provincia de San Román, situada en el sur del Perú, específicamente en el Jr. Escuri S/N Manzana “B” Lote 1 -2 de la urbanización Anexo Tambopata.

#### Figura 1

*Ubicación de la población de estudio Centro de Salud Guadalupe*



Nota:<https://andina.pe/agencia/noticia-declaran-zona-interes-nacional-aldistrito-Juliaca -615433.aspx>

#### 3.2. MÉTODO Y TIPO DE INVESTIGACIÓN

##### 3.2.1. Tipo

La investigación es tipo correlacional descriptivo. Que según Hernández et al. (2014), El propósito de este tipo de investigación consiste en comprender la



relación o el nivel de conexión que pueda existir entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto o muestra específicos, para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables. Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba (p. 93).

### 3.2.2. Método

Se aplicó el método hipotético – deductivo, dado que parte de teorías generales desprendiéndose de hipótesis que serán expuestas a juicios de valor obteniendo como resultado conocimientos específicos. Al respecto, Rodríguez y Pérez (2017) menciona: Este tipo de método se emplea para generar nuevas suposiciones. Se inicia planteando una hipótesis derivada de principios empíricos; luego se aplica reglas de presunción, de los que se hacen predicciones los cuales son sometidas a juicios de valor; y, si estas predicciones se asemejan a los hechos, se comprueba la veracidad de la hipótesis propuesta inicialmente. No obstante, cuando la hipótesis direcciona a predicciones empíricamente contradictorias, las conclusiones obtenidas son relevantes porque permiten demostrar la inconsistencia lógica de la hipótesis inicial y la necesidad de modificarla (p.12).

## 3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

### 3.3.1. Técnicas

**Escala:** Es una herramienta comúnmente utilizada en la investigación para medir actitudes, percepciones y comportamientos.

### 3.3.2. Instrumentos

En la presente investigación se empleó lo siguiente:



**Cuestionario:** Es una herramienta que incluye una serie de preguntas diseñadas para evaluar las opiniones y actitudes de la población bajo estudio.

**Para la variable (x): Clima Organizacional**

Para el recojo de datos se ha construido el cuestionario de tipo Likert desde la naturaleza de la investigación ( condición de practicante), tomando en cuenta las dimensiones: Relaciones interpersonales, identidad, y Cooperación, que medirán el nivel de clima organizacional, este instrumento está conformado por diecinueve ítems, a la vez contiene cinco categorías de respuesta, las cuales son: siempre, casi siempre, regularmente, a veces y nunca, que medirán el grado de clima organizacional de los trabajadores del Centro de salud Guadalupe.

Sin embargo, para una mejor interpretación de resultados también para esta variable se procedió a construir un nuevo baremo o llamado también cambio de escala del instrumento como se muestra a continuación:

En principio se empieza a hallar el rango, amplitud e intervalo; para obtener el rango se disminuye el puntaje mínimo de la escala del instrumento, que es 19 y el puntaje máximo de 95.

$$R = \text{puntaje máximo} - \text{puntaje mínimo}$$

$$R = 95 - 19 = 76$$

El intervalo será de 3 escalas: Deficiente, Regular y bueno;  $I = 3$

Seguidamente se encontró la amplitud, mediante la siguiente formula:

$$A = R/I (\text{escala}) = 76/3 = 25.33 \text{ equivalente a } 25$$

Con esto se construyó una nueva escala con el siguiente baremo, sumando la totalidad de los ítems de cada uno del instrumento, por el cual se realizó mediante el programa SPSS V.25.0, poniendo en el intervalo que corresponde, con el nivel asignado de acuerdo a la tabla:

**Tabla 1**

*Cuadro de valoración de la variable (X); Clima organizacional*

| Baremos para 3 niveles | Niveles    |         |         |
|------------------------|------------|---------|---------|
|                        | Deficiente | Regular | Bueno   |
| Clima organizacional   | (19-44)    | (45-70) | (71-95) |

Nota: "Escala de valoración del clima organizacional"

**Para la variable (y): Satisfacción Laboral**

Para el recojo de datos se ha construido el cuestionario de tipo Likert desde la naturaleza de la investigación ( condición de practicante), tomando en cuenta las dimensiones: Condiciones Físicas y o materiales, beneficios laborales y desempeño en tareas, que medirán el nivel de satisfacción de los trabajadores , este instrumento está conformado por quince ítems, a la vez contiene cuatro categorías de respuesta, las cuales son: Total de acuerdo, acuerdo, indeciso, en desacuerdo, que medirán el grado de satisfacción de los trabajadores del Centro de salud Guadalupe.

Sin embargo, para una mejor interpretación de resultados también para esta variable se procedió a construir un nuevo baremo o llamado también cambio de escala del instrumento como se muestra a continuación:

$$R = \text{puntaje máximo} - \text{puntaje mínimo}$$

$$R = 60 - 15 = 45$$



El intervalo será de 3 escalas: Insatisfecho, Moderado y satisfecho;  $I = 3$

Seguidamente se encontró la amplitud, mediante la siguiente formula:

$$A = R/I (\text{escala}) = 45/3 = 15 \text{ equivalente a } 15$$

Se realiza una nueva escala con el siguiente baremo, en la suma de la totalidad de los ítems, utilizando en el intervalo donde corresponde, el nivel designado según la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Cuadro de valoración de la variable (Y): Satisfacción laboral*

| Baremos para 3 niveles | Niveles      |          |            |
|------------------------|--------------|----------|------------|
|                        | Insatisfecho | Moderado | Satisfecho |
| Satisfacción laboral   | (15-30)      | (31-45)  | (46-60)    |

Nota: "Escala de valoración de la satisfacción laboral"

Con este nuevo baremo se reemplazó las escalas del instrumento según la base de datos, con las escalas nuevas de deficiente, regular y bueno; y para la segunda variable en los niveles de insatisfecho, moderado y satisfecho.

### **Validez y confiabilidad del instrumento**

La validez del instrumento aplicado está basada en el juicio de expertos, el mismo que fue aprobado por los siguientes expertos:

- Ing. Alejandro M. Berrocal Chambi

### **Prueba de confiabilidad**

Para medir la confiabilidad del instrumento que se utilizó en esta investigación, se aplicó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el mismo que fue aplicado a los 34 ítems del cuestionario indica un valor del 77,1%,

el mismo que sobrepasa el mínimo permitido que es 75%, por lo que se afirma que el instrumento se considera confiable para su aplicación y obtención de resultados consistentes y válidos. el mismo que se detalla a través de la siguiente tabla:

**Tabla 3**

*Prueba de fiabilidad*

| PRUEBA DE FIABILIDAD |   |                 |
|----------------------|---|-----------------|
| Alfa de Cronbach     | Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados | N° de elementos |
| ,771                 | ,775  | 34              |

Nota: Procesador de datos- Alfa de Cronbach SPSS

En la tabla 3 se observa que el instrumento es confiable para su aplicación indica un valor del 77,1%, el mismo que sobrepasa el mínimo permitido que es 75%.

**Tabla 4**

*Prueba de Normalidad Shapiro Wilk*

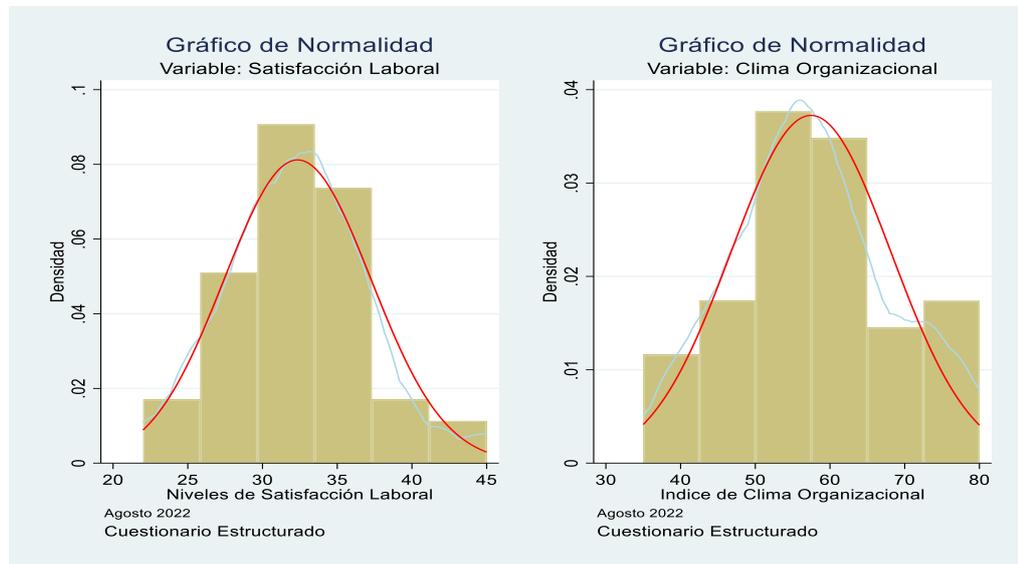
| Variable       | Obs | W       | V     | Z      | Prob>z  |
|----------------|-----|---------|-------|--------|---------|
| Satisfacción   |     |         |       |        |         |
| Laboral        | 46  | 0.98415 | 0.698 | -0.762 | 0.77701 |
| Clima          |     |         |       |        |         |
| Organizacional | 46  | 0.98261 | 0.766 | -0.565 | 0.71394 |

Nota: Resultado del procesamiento de datos

Al respecto, para decidir cuál de los resultados se debe considerar, Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014) refiere que cuando la muestra es < a 50, se recomienda considerar los resultados de Shapiro-Wilk; y cuando en el estudio la muestra es > a 50, se recomienda considerar los resultados de Kolmogorov-Smirnov.

**Figura 2**

*Gráfico de normalidad del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral*



Nota: Prueba de normalidad – (SPSS)

Según los resultados presentados en la figura 2, se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar si ambas variables se ajustaban a una distribución adecuada, considerando una muestra de 46 trabajadores. Dado que el valor de significancia (0,000) es menor que 0,05, se concluye que la muestra sigue una distribución no paramétrica. Por lo tanto, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar el grado de correlación y su significancia entre estas variables.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

La población de esta investigación está conformada por 46 trabajadores nombrados y contratados del Centro de Salud Guadalupe. Al respecto Arias (2006) menciona que “la población es el conjunto finito o infinito de los



elementos que presentan características similares, que son trascendentales para las conclusiones de una investigación” (p. 81).

### 3.4.2. Muestra

Para definir la muestra para la presente investigación se usó el muestreo censal, de tipo no probabilístico, dado que este tipo de muestra permite al investigador seleccionar la población con las características o propósitos que busca, excluyendo la probabilidad (Hernández et al., 2014, p. 175). Por lo expuesto se ha considerado al total de la población equivalente a 46 trabajadores del centro de salud Guadalupe.

## 3.5. PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

El enfoque metodológico seleccionado para la investigación consistió en la aplicación del coeficiente de correlación de Spearman. Este enfoque se empleó para examinar la relación entre las dos variables principales del estudio: el clima organizacional y la satisfacción laboral. El coeficiente de correlación de Spearman es una medida estadística que permite determinar la fuerza y la dirección de la relación entre dos variables continuas.

a) Hipótesis estadística que se considera:

- $H_0: R_{xy}=0$  No existe un grado de correlación.
- $H_a: R_{xy}\neq 0$  Existe un grado de correlación.

b) Margen de error que se asumirá:  $\alpha = 0.05$

c) Prueba estadística que se aplicará:

### Figura 3

#### *Nivel de relación*

| <b>Las variables, pueden ser de -1.00 a 1.00</b> |                                    |
|--|------------------------------------|
| -1.00  | Correlación negativa perfecta.     |
| -0.90  | Correlación negativa muy fuerte.   |
| -0.75  | Correlación negativa considerable. |
| -0.50  | Correlación negativa moderada.     |
| -0.25  | Correlación negativa débil.        |
| -0.10  | Correlación negativa muy débil.    |
| 0.00   | No existe correlación alguna.      |
| 0.10   | Correlación positiva muy débil.    |
| 0.25   | Correlación positiva débil.        |
| 0.50   | Correlación positiva moderada.     |
| 0.75   | Correlación positiva considerable. |
| 0.90   | Correlación positiva muy fuerte.   |
| 1.00   | Correlación positiva perfecta.     |

**Nota:** *Metodología de la Investigación. Hernández et al. (2014).*

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se exponen los resultados obtenidos con respecto a los objetivos e hipótesis planteados, los cuales se basaron en un cuestionario con preguntas utilizando una escala tipo Likert, aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe en la ciudad de Juliaca. Estos resultados se presentan en forma de tablas estadísticas acompañadas de su respectivo análisis e interpretación.

#### 4.1. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

##### 4.1.1. Resultados para el objetivo específico 1

Determinar en qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

**Tabla 5**

*Relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022*

|  |            | Satisfacción laboral |      |          |       |            |       | Total |        |
|--|------------|----------------------|------|----------|-------|------------|-------|-------|--------|
|  |            | Insatisfecho         |      | Moderado |       | Satisfecho |       |       |        |
|  |            | N                    | %    | N        | %     | N          | %     | N     | %      |
| Relaciones<br>Interpersonales <sup>s</sup> | Deficiente | 0                    | 0,0% | 0        | 0,0%  | 13         | 28,2% | 13    | 28,2%  |
|  | Regular    | 0                    | 0,0% | 0        | 0,0%  | 14         | 30,4% | 14    | 30,4%  |
|  | Bueno      | 3                    | 6,5% | 12       | 26,0% | 4          | 8,7%  | 19    | 41,3%  |
| Total                                      |            | 3                    | 6,5% | 12       | 26,0% | 31         | 67,3% | 46    | 100,0% |

Nota: “Cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe – 2022”.

En la tabla 5, se observa que del 100% de trabajadores encuestados del Centro de Salud Guadalupe el 30,4% experimentan un nivel regular de relaciones interpersonales. Por otro lado, a nivel de satisfacción laboral solo 14 trabajadores



que representa el 30,4% se encuentran totalmente satisfechos. Ello amerita comprender que las personas con niveles regulares de relaciones interpersonales tienden a tener una comunicación moderada es decir que las interacciones entre los trabajadores no es excesivamente frecuente pero tampoco esporádica tienen reuniones eventualmente para mantenerse actualizados sobre las metas laborales que tienen que alcanzar durante el mes, los trabajadores confían parcialmente en sus compañeros de trabajo porque no siempre están dispuestos a ayudar, colaborar y compartir información, se presentan una diversidad de opiniones y en cierta medida dificultades para llegar a acuerdos pese a ello los trabajadores se sienten satisfechos laboralmente.

Las relaciones interpersonales se refieren a la interacción que se origina entre dos o más individuos donde la pieza clave para que ello se produzca es la comunicación, como también implica la escucha activa, para la solución de conflictos, todo teniendo como base el respeto. (Quispe, 2016, p. 21)

Según (Apaza, 2020) menciona que las relaciones interpersonales comprenden ese trato mutuo que se produce entre el personal que labora dentro de una determinada institución, en la que si el ambiente laboral es óptimo conlleva a que sus trabajadores muestren compromiso, identidad, productividad y desarrollen actitudes positivas para con la institución que labora como con sus compañeros de trabajo, y ello indudablemente influye en la satisfacción laboral.

Estos resultados son contrastados con el estudio realizado por Guerrero & Nieto (2018), en donde se halló que el 52% de profesionales, refirieron que las relaciones interpersonales son regulares puesto que en la institución, entre el personal predomina un ambiente de amistad y existe un alto respeto por las



personas. El resultado estuvo relacionado a la institucionalización de comités sociales en el hospital Cayetano Heredia, cuyo trabajo promueve la celebración de fechas importantes, cumpleaños, agasajos por los días festivos, como: día de la madre, de enfermería etc. Donde el profesional de enfermería tiene una participación protagónica. También estos resultados tienen similitud con el estudio realizado por Meneses & Pérez (2022), quienes estudiaron el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital de apoyo Jesús Nazareno en Ayacucho. hallando como resultado en la dimensión relaciones interpersonales que el 62.5% refiere que existe un nivel regular de Clima organizacional, 25.0% nivel bueno y el 12.5% nivel malo de Clima; lo que refleja los procesos de adecuación y aceptación de los miembros del departamento de enfermería del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno es regular y mantienen vínculos de cordialidad entre cada uno de los miembros y sus superiores.

En ese sentido, los estudios mencionados respaldan los resultados que se obtuvieron en el presente estudio, por tanto, se concluyó que los colaboradores del Centro de Salud Guadalupe mantienen moderadas relaciones interpersonales lo cual incide en su satisfacción laboral.

En esa perspectiva Vidangoz (2017) menciona que las piezas fundamentales para el cumplimiento de sus objetivos y metas de todas las organizaciones es la comunicación adecuada, el trabajo en equipo y el compromiso, al tener trabajadores que se comunican asertivamente, resuelven sus discrepancias constructivamente y se apoyan mutuamente lo cual desencadenara en un clima organizacional optimo y consecuentemente sentirá una satisfacción laboral.

También es necesario resaltar que a través de una comunicación asertiva puede evitarse diversos problemas a nivel individual, social y laboral. Por tanto, es necesario prestar la importancia necesaria a las relaciones interpersonales dentro de todas las organizaciones puesto que de ellas depende la satisfacción laboral del personal, y a su vez esta repercute en su satisfacción laboral.

#### 4.1.2. Resultados para el objetivo 2

Establecer en qué medida la identidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca –2022.

**Tabla 6**

*Relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022*

|           |            | Satisfacción laboral |      |          |       |            |       | Total |        |
|-----------|------------|----------------------|------|----------|-------|------------|-------|-------|--------|
|           |            | Insatisfecho         |      | Moderado |       | Satisfecho |       |       |        |
|           |            | N                    | %    | N        | %     | N          | %     | N     | %      |
| Identidad | Deficiente | 0                    | 0,0% | 0        | 0,0%  | 11         | 23,9% | 11    | 23,9%  |
|           | Regular    | 3                    | 6,5% | 12       | 26,0% | 0          | 0,0%  | 15    | 32,6%  |
|           | Bueno      | 0                    | 0,0% | 0        | 0,0%  | 20         | 43,4% | 20    | 43,4%  |
| Total     |            | 3                    | 6,5% | 12       | 26,0% | 31         | 67,3% | 46    | 100,0% |

Nota: “Cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe - 2022”

En la tabla 6, se observa que del 100% de trabajadores encuestados del Centro de Salud Guadalupe, el 43,4 % tiene una percepción de identidad bueno. Por otro lado, a nivel de satisfacción 20 trabajadores que representa el 43,4% se encuentran totalmente satisfechos. Ello implica que las personas con un nivel de identidad bueno se identifican con su trabajo e institución porque los trabajadores se encuentran familiarizados con la misión y visión de la institución y se sienten



parte integral del equipo mostrando compromiso con la institución, implicancia, sentido de pertenencia y orgullo de pertenecer a la Institución.

Maquera (2021) refiere que la identidad no es más que un sentimiento de pertenencia, compromiso y satisfacción que muestran los trabajadores hacia la organización en la que laboran, también es considerada como una opinión colectiva, de los valores que rigen a la institución.

En concordancia los investigadores Meneses & Pérez (2022), quienes investigaron el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital de apoyo Jesús Nazareno en Ayacucho. hallando como resultado en la dimensión de identidad del clima organizacional; el 62.5% refiere que existe un nivel bueno de Clima organizacional, 31.3% nivel regular y el 6.3% nivel malo de Clima organizacional, El nivel de aceptación de la misión y visión del establecimiento indica que los profesionales de enfermería se sienten identificados con estos valores, demostrando un sentido de pertenencia hacia su institución. Esto también refleja que se consideran miembros esenciales y valiosos dentro de su equipo o centro de trabajo.

El estudio realizado por Guerrero & Nieto (2018), se centró en explorar la relación entre la identidad organizacional y la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos indican que 73 % de las enfermeras consideran que la identidad se encuentra en un nivel bueno; implica que los profesionales de la salud sienten que en la medida que la institución se desarrolla los trabajadores también desarrollan sus habilidades y capacidades, a los profesionales les interesa que la institución sea cada vez mejor, están satisfechos de pertenecer a ella, existe lealtad y les gusta

trabajar en la institución. Descubrió que aquellos empleados que mostraban una mayor identificación tienden a formar niveles más altos de satisfacción laboral.

#### 4.1.3. Resultados para el objetivo 3

Identificar en qué medida la cooperación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

**Tabla 7**

*Relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.*

|             |            | Satisfacción laboral |      |          |       |            |       | Total |        |
|-------------|------------|----------------------|------|----------|-------|------------|-------|-------|--------|
|             |            | Insatisfecho         |      | Moderado |       | Satisfecho |       |       |        |
|             |            | N                    | %    | N        | %     | N          | %     | N     | %      |
| Cooperación | Deficiente | 3                    | 6,5% | 5        | 10,8% | 0          | 0,0%  | 8     | 17,3%  |
|             | Regular    | 0                    | 0,0% | 7        | 15,2% | 7          | 15,2% | 14    | 30,43% |
|             | Buena      | 0                    | 0,0% | 0        | 0,0%  | 24         | 52,1% | 24    | 52,1%  |
| Total       |            | 3                    | 6,5% | 12       | 26,0% | 31         | 67,3% | 46    | 100,0% |

Nota: “Cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe - 2022”

En la tabla 7, se observa que del 100% de trabajadores encuestados el 52.1% tiene una percepción de cooperación buena. Por otro lado, a nivel de Satisfacción laboral de 24 trabajadores que representa el 52,1% se encuentran totalmente satisfechos. Este indicador demuestra que los trabajadores colaboran entre sí de manera excepcional y óptima, evidenciando una fuerte empatía y apoyo mutuo entre los miembros del equipo. Además, están altamente motivados y comprometidos, sintiéndose valorados y reconocidos por sus superiores en su labor. Este reconocimiento contribuye significativamente a mejorar el bienestar general de la organización.



La cooperación se refiere a trabajar en equipo, compartir información y recursos, resolver problemas juntos y apoyar el progreso y el éxito colectivo. La cooperación en el lugar de trabajo es fundamental para fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, donde los empleados se sientan valorados, respaldados y motivados para contribuir al logro de los objetivos organizacionales.

Chiavenato (2000), La vida de las personas conforma una infinidad de interacciones con otras personas y con las organizaciones, el ser humano es un ser eminentemente social e interactivo no vive aislado, sino en constante relación con sus semejantes, los seres humanos tienen que cooperar mutuamente y a su vez alcanzar objetivos y metas.

En esta perspectiva Huillca (2021), señala que la cooperación hace referencia a ese grado de colaboración que se produce entre los trabajadores, como también incluye el apoyo material que percibe por parte de la institución en la que se desenvuelve. No obstante, si los colaboradores perciben un escaso trabajo cooperativo esto denota que aún falta mejorar en aspectos como la empatía, solidaridad y apoyo mutuo entre trabajadores.

Estos resultados guardan relación con el estudio realizado por Guerrero & Nieto (2018), quienes investigaron al personal de enfermería que labora en el hospital Cayetano Heredia, donde se halló que el 54% de trabajadores de esta institución manifiestan que la cooperación entre sus compañeros de trabajo se presenta en un nivel bueno. Este resultado implica que en el hospital los jefes de enfermería están pendientes de los profesionales para brindarles apoyo en procedimientos difíciles, existe un sentimiento de apoyo en equipo y ayuda entre pares para el desarrollo de las actividades.

Por lo tanto, estos hallazgos respaldan los resultados obtenidos en esta investigación, concluyendo que un buen nivel de cooperación influye en la variable y en los colaboradores del Centro de Salud Guadalupe. Si no se practica el apoyo mutuo, la solidaridad y la empatía, se ve afectada su satisfacción laboral.

En el estudio de Castro (2022), Impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, Órgano Técnico de Tratamiento, Establecimiento Penitenciario de Tumbes. Los resultados de la investigación evidencian que un 61,9% de los trabajadores sienten que el nivel de la dimensión cooperación es bueno que implica que el sinergismo organizacional, donde directivos y colaboradores trabajan en el mismo sentido para alcanzar los objetivos institucionales.

#### 4.1.4. Resultado para el objetivo general

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

**Tabla 8**

*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.*

|                      |            | Satisfacción laboral |      |          |       |            |       | Total |        |
|----------------------|------------|----------------------|------|----------|-------|------------|-------|-------|--------|
|                      |            | Insatisfecho         |      | Moderado |       | Satisfecho |       |       |        |
|                      |            | N                    | %    | N        | %     | N          | %     | N     | %      |
| Clima Organizacional | Deficiente | 3                    | 6,5% | 5        | 10,8% | 0          | 0,0%  | 8     | 17,3%  |
|                      | Regular    | 0                    | 0,0% | 0        | 0,0%  | 9          | 19,5% | 9     | 19,5%  |
|                      | Bueno      | 0                    | 0,0% | 7        | 15,2% | 22         | 47,8% | 29    | 63,0%  |
| Total                |            | 3                    | 6,5% | 12       | 26,0% | 31         | 67,3% | 46    | 100,0% |

Nota: “Cuestionario aplicado a los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe - 2022”



En la tabla 8, se observa que del 100% de trabajadores encuestados el 47,8% tiene una percepción de clima organizacional buena. Por otro lado, a nivel de satisfacción 22 trabajadores que representa el 47,8% se encuentra totalmente satisfechos laboralmente. Reflejando algunas dificultades en el desarrollo de relaciones interpersonales adecuadas entre los trabajadores. Además, se evidencia un buen nivel de compromiso y sentido de pertenencia hacia el Centro de Salud Guadalupe, junto con una fuerte de empatía, solidaridad y apoyo mutuo entre el personal. Estos factores influyen positivamente en la satisfacción laboral de los empleados, En conclusión, de que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Cuyos resultados coinciden con la investigación realizada por Mamani (2019), que de un total de 70 docentes que representa el 100% el 47% de los profesores de las Instituciones Educativas Jornada Escolar Completa JEC de Acora, perciben un clima de nivel alto y el resto que representa el 4% perciben un clima organizacional de nivel bajo. Del mismo modo que el 61% de los profesores de las Instituciones Educativas con Jornada Escolar Completa JEC de Acora, perciben una satisfacción laboral de nivel alto, el 37% de nivel medio y el resto que representa el 2% perciben que la satisfacción laboral es de nivel bajo; lo que significa que la mayoría de los docentes (61%) perciben una satisfacción laboral favorables y alta, es decir existe un estado emocional positivo o favorable resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Los resultados que se obtuvieron en esta investigación fueron corroborados con los estudios realizado por Gomero (2019), quien en su investigación clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca, obtuvo como principales resultados



que un 65.4 % percibe un clima organizacional favorable y 73.1 % está satisfecho laboralmente. En conclusión, el clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral.

También Gonzaga & Arcaya (2020), en su investigación similar al Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de Lima Metropolitana obtuvieron como resultado que el 21,3% de la muestra percibe un clima organizacional favorable y el 25,7% está satisfecho laboralmente. La asociación entre ambas variables es de 86.8% por la prueba de Gamma y, según la prueba D Sommers, la variable satisfacción laboral depende en una relación directa de 49.5% con la predicción media respecto a la variable clima organizacional.

En consecuencia, referente a los resultados del presente estudio se afirma que los colaboradores del Centro de Salud Guadalupe perciben el clima organizacional en un nivel bueno ello a su vez se relaciona con una satisfacción laboral favorable por lo que ambas variables presentan una correlación muy fuerte.

## 4.2. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS DE LOS OBJETIVOS

### 4.2.1. Comprobación de la hipótesis específica 1

#### i. Prueba de hipótesis

- *Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):* Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

- **Hipótesis Alternativa (Ha):** Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

**ii. Nivel de significancia.**

El nivel de significancia o de error que se empleó es del 5%, equivalente a  $\alpha = 0,05$ , con nivel de confianza de 95%. = 0,05 o 5% de error.

**iii. Prueba estadística**

Contrastación de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Tabla 9**

*Relación entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.*

| Correlaciones              |                         |                            |                      |
|----------------------------|-------------------------|----------------------------|----------------------|
|                            |                         | Relaciones Interpersonales | Satisfacción Laboral |
| Relaciones Interpersonales | Correlación de Spearman | 1                          | ,9706*               |
|                            | Sig. (bilateral)        |                            | ,000                 |
|                            | N                       | 46                         | 46                   |
| Satisfacción laboral       | Correlación de Spearman | ,9706*                     | 1                    |
|                            | Sig. (bilateral)        | ,000                       |                      |
|                            | N                       | 46                         | 46                   |

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

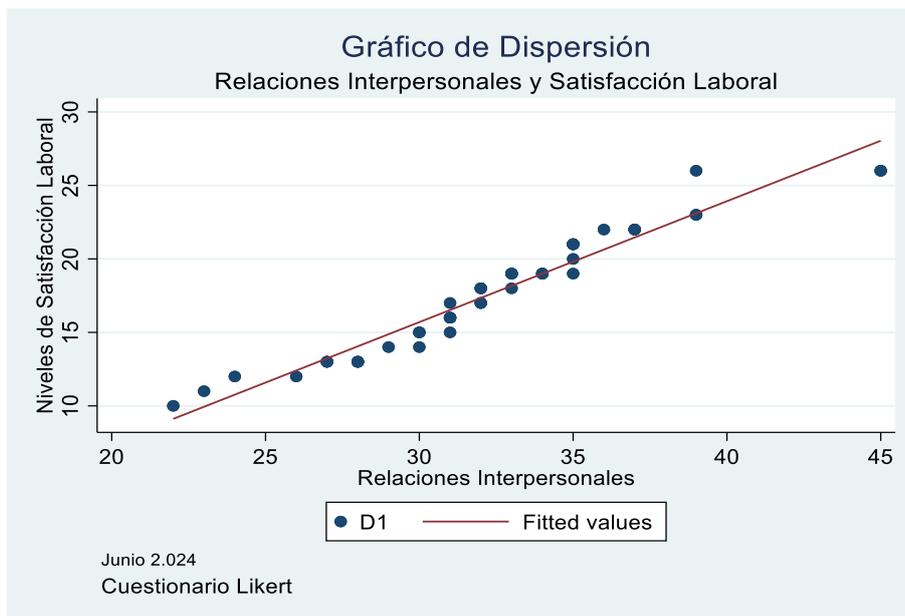
Nota: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 9, se registra un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = 0.9706^*$ , indicando una correlación positiva muy fuerte entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral. El valor de significancia (bilateral) es  $p = 0.000$ , lo que es menor que 0.05 ( $p < 0.05$ ), demostrando que la relación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se

rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_a$ ), concluyendo que las relaciones interpersonales están significativamente relacionadas con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe.

#### Figura 4

Gráfico de dispersión de las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral



Nota: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Figura 4 se observa que a medida que incrementen los niveles de las relaciones interpersonales también aumentara el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud.

#### 4.2.2. Comprobación de la hipótesis específica 2

##### i. Prueba de hipótesis

- **Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La identidad no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

- **Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ):** La identidad se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

**ii. Nivel de significancia.**

El nivel de significancia o de error que se empleó es del 5%, equivalente a  $\alpha = 0,05$ , con nivel de confianza de 95%. = 0,05 o 5% de error.

**iii. Prueba estadística**

La contrastación de hipótesis se realizó mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman.

**Tabla 10**

*Relación entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.*

|                      |                         | Correlaciones |                      |
|----------------------|-------------------------|---------------|----------------------|
|                      |                         | Identidad     | Satisfacción Laboral |
| Identidad            | Correlación de Spearman | 1             | ,9541*               |
|                      | Sig. (bilateral)        |               | ,000                 |
|                      | N                       | 46            | 46                   |
| Satisfacción Laboral | Correlación de Spearman | ,9541*        | 1                    |
|                      | Sig. (bilateral)        | ,000          |                      |
|                      | N                       | 46            | 46                   |

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

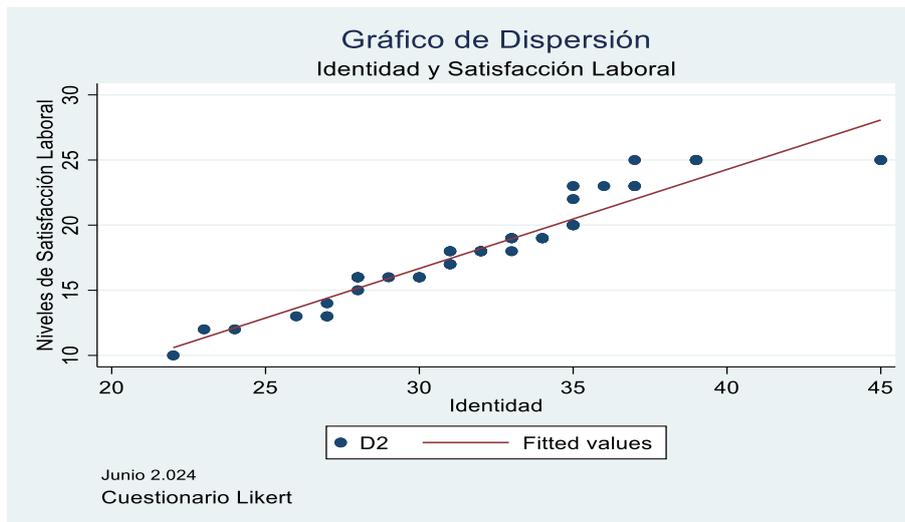
Nota: “Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 10, se registra un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = 0.9541^*$ , indicando una correlación positiva muy fuerte entre la identidad y la satisfacción laboral. El valor de significancia (bilateral) es  $p = 0.000$ , lo que es menor que 0.05 ( $p < 0.05$ ), demostrando que la relación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechaza la

hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), concluyendo que la identidad está significativamente relacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe.

### Figura 5

*Gráfico de dispersión de la identidad y la satisfacción laboral*



Nota: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Figura 5 se observa que a medida que incrementa el nivel de identidad también aumentará el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud.

#### 4.2.3. Comprobación de la hipótesis específica 3

##### i. Prueba de hipótesis

- **Hipótesis nula ( $H_0$ ):** La cooperación no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.
- **Hipótesis Alterna ( $H_a$ ):** La cooperación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

**ii. Nivel de significancia.**

El nivel de significancia o de error que se empleó es del 5%, equivalente a  $\alpha = 0,05$ , con nivel de confianza de 95%.

**iii. Prueba estadística**

La prueba de hipótesis utilizada fue rho de Spearman.

**Tabla 11**

*Relación entre la cooperación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.*

|                      |                         | Correlaciones |                      |
|----------------------|-------------------------|---------------|----------------------|
|                      |                         | Cooperación   | Satisfacción Laboral |
| Cooperación          | Correlación de Spearman | 1             | ,9690**              |
|                      | Sig. (bilateral)        |               | ,000                 |
|                      | N                       | 46            | 46                   |
| Satisfacción Laboral | Correlación de Spearman | ,9690**       | 1                    |
|                      | Sig. (bilateral)        | ,000          |                      |
|                      | N                       | 46            | 46                   |

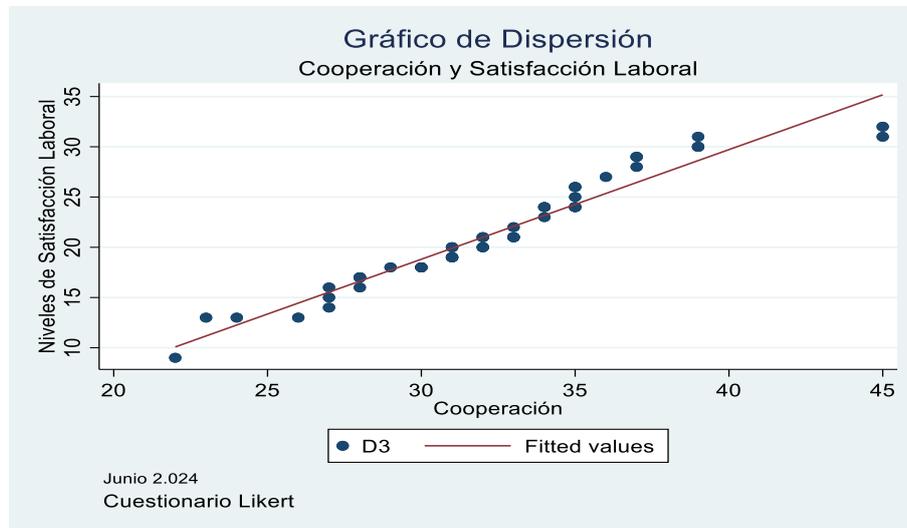
\*. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: "Elaboración propia"

En la tabla 11 se observa un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = 0.9690^{**}$ , lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre la cooperación y la satisfacción laboral. El valor de significancia (bilateral) es  $p = 0.000$ , siendo menor que 0.05 ( $p < 0.05$ ), lo que sugiere una relación estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ), concluyendo que la cooperación está significativamente relacionada con la satisfacción laboral de los empleados del Centro de Salud Guadalupe.

**Figura 6**

*Gráfico de dispersión de la cooperación y la satisfacción laboral*



Nota: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Figura 6 se observa que a medida que incrementa el nivel de cooperación también aumenta el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud.

#### 4.2.4. Comprobación de la hipótesis general

##### i. Prueba de hipótesis

- **Hipótesis nula ( $H_0$ ):** El clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.
- **Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ):** El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.

##### ii. Nivel de significancia.

El nivel de significancia o de error que se empleó es del 5%, equivalente a  $\alpha = 0,05$ , con nivel de confianza de 95%.

### iii. Prueba estadística

La prueba de hipótesis utilizada fue rho de Spearman

**Tabla 12**

*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca – 2022.*

|                      |                         | Correlaciones        |                      |
|----------------------|-------------------------|----------------------|----------------------|
|                      |                         | Clima Organizacional | Satisfacción Laboral |
| Clima Organizacional | Correlación de Spearman | 1                    | ,9725*               |
|                      | Sig. (bilateral)        |                      | ,000                 |
|                      | N                       | 46                   | 46                   |
| Satisfacción Laboral | Correlación de Spearman | ,9725*               | 1                    |
|                      | Sig. (bilateral)        | ,000                 |                      |
|                      | N                       | 46                   | 46                   |

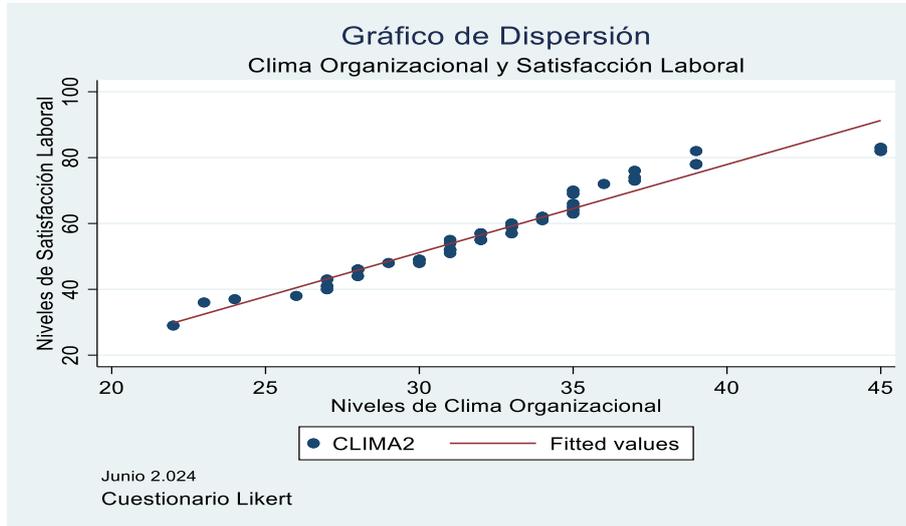
\*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Nota: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la tabla 12, se muestra un coeficiente de correlación de Spearman de  $r = 0.9725^*$ , indicando una correlación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El valor de significancia (bilateral) es  $p = 0.000$ , el cual es menor que  $0.05$  ( $p < 0.05$ ), lo que sugiere que la relación es estadísticamente significativa con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Esto se interpreta como que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe.

## Figura 7

Gráfico de dispersión del clima organizacional y la satisfacción laboral



Nota: “Elaborado por el equipo de trabajo”

En la Figura 7 se observa que a medida que incrementa el nivel del clima organizacional también aumentará el nivel de la satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Los resultados de la investigación revelan una correlación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.9725 y un valor de significancia bilateral de 0.000, que es menor que 0.05. Esto indica que la relación es significativa, ya que se utilizó un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Según los resultados, se observa un clima organizacional positivo definido por relaciones interpersonales, comunicación abierta y eficaz, así como un entorno de trabajo colaborativo y respetuoso. Los trabajadores perciben un ambiente donde se fomenta el apoyo mutuo y la resolución constructiva de conflictos. Esta dinámica promueve un ambiente laboral armonioso y contribuye a una óptima satisfacción laboral. Considerando que la relación entre ambas variables es significativa, es crucial reconocer que los datos cuantitativos son fundamentales para proporcionar información objetiva y estructurada. Sin embargo, las percepciones son intrínsecamente complejas y subjetivas, influenciadas por diversos factores contextuales y emocionales. Integrar enfoques cualitativos en la investigación enriquecerá nuestra comprensión del clima organizacional, permitiéndonos captar matices y motivaciones detrás de las percepciones de los trabajadores.

**SEGUNDA:** Existe una correlación positiva muy fuerte entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, con un valor de 0.9706 y una significancia



bilateral de 0.000, que es menor que 0.05. Esto indica que la relación es significativa, ya que se empleó un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Los resultados evidencian la existencia de una comunicación abierta y respeto mutuo entre los trabajadores, quienes manejan los conflictos de forma constructiva y experimentan satisfacción al trabajar en equipo. En otras palabras, a medida que mejoran las relaciones interpersonales, también aumenta la satisfacción laboral.

**TERCERA:** Mediante los resultados se determinó la existencia de una correlación positiva muy fuerte entre la identidad y la satisfacción laboral, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tuvo un valor de 0.9541 y una significancia bilateral de 0.000, menor que 0.05. Esto demuestra que la relación es significativa, con un nivel de confianza del 95%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Esto sugiere que la identificación y el compromiso con los valores, misión, visión y cultura organizacional influyen significativamente en el grado de satisfacción laboral de los empleados.

**CUARTA:** Se identificó una correlación positiva muy fuerte entre la cooperación y la satisfacción laboral a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman, que tuvo un valor de 0.9690 y una significancia bilateral de 0.000, menor a 0.05. Esto demuestra que la relación es significativa con un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Estos resultados sugieren que la percepción de recibir un apoyo adecuado por parte de superiores y



compañeros de trabajo está estrechamente vinculada a niveles más altos de satisfacción en el entorno laboral.



## VI RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se sugiere que el Gobierno Regional y el Gobierno Local incrementen sus esfuerzos para impulsar la construcción del Centro de Salud Guadalupe. Esto garantizará condiciones laborales adecuadas para el personal y asegurará que la comunidad de Juliaca reciba atención médica eficiente y de alta calidad.
- SEGUNDO:** Considerando que existe una relación positiva muy fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se recomienda al Director del Centro de Salud implementar evaluaciones anuales o semestrales del clima organizacional. Este enfoque proporcionará una visión actualizada y precisa del ambiente laboral, considerando que las percepciones de los empleados son dinámicas y pueden cambiar con el tiempo. La evaluación periódica permitirá comprender mejor las fluctuaciones en el clima organizacional y adoptar medidas para mejorar la satisfacción y el rendimiento del personal.
- TERCERA:** Se propone a los estudiantes de la escuela profesional de la facultad de Trabajo Social profundizar estudios asociados al clima laboral y satisfacción laboral desde el paradigma cualitativo, para poder comprender cómo es percibido esta problemática desde la subjetividad de las personas, puesto que existen escasos estudios considerando que ello sería un aporte valioso como referente teórico para posteriores estudios relacionados a las variables clima organizacional y satisfacción laboral.



**CUARTA:** Se sugiere al centro de Salud Guadalupe implementar un cuadro de asignación de personal (CAP) para la continuidad de las gestiones de la construcción de la infraestructura del Centro de Salud.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvaro, R. (2017). *El estrés y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo de la Red de Salud Melgar-Ayaviri-2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/6138>
- Acendo. (2014). *Clima laboral en Latinoamérica*. Bogotá, Colombia: Acendo.
- Apaza, P. (2020). *Relaciones interpersonales y clima institucional en la cooperativa agraria cafetalera San Jorge del distrito de San Pedro de Putina Punco - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].
- Arevalo, R., & Leveau, R. (2021). *Satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Consorcio Andes de la Ciudad de Iquitos, año 2020* [Tesis de pregrado, [http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER AREVALO ARMAS Y RICHAR CRISTIAN LEVEAU MACEDO - TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/1337/ROGER%20AREVALO%20ARMAS%20Y%20RICHAR%20CRISTIAN%20LEVEAU%20MACEDO%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)]
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (5 Episteme (ed.)).
- Arnold Cathalifaud, Marcelo; Osorio, F. (1998). Introducción a los conceptos básicos de la teoría general de sistemas. *Cinta de Moebio*, 3, 12.  
<https://doi.org/http://www.facso.uchile.cl/publicaciones/moebio/03/frprinci.htm>
- Castro, C. I. (2022). *Impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de trabajadores administrativos, Órgano Técnico de Tratamiento, Establecimiento Penitenciario de Tumbes*. [Tesis de pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes].  
<https://doi.org/https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64177>
- Ccoto, W. (2022). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral del personal de salud que trabaja en la Microred San Martín de Socabaya – Arequipa 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/server/api/core/bitstreams/8eb95421-8d13-4638-aff-b7d208029dff/content>



- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Scielo*. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682018000100003&script=sci_arttext)
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (5ta ed.), McGraw-Hill. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod\\_resource/content/0/Chiavenato Idalberto](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15522/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.pdf).
- Chuquicallata, Y. (2022). *Comunicación interna y clima organizacional de los usuarios del Programa Vaso de Leche del Centro Poblado de Escallani-Capachica, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cruz, V. M. (2020). *clima organizacional y satisfacción laboral de los docentes de la institución educativa n° 80036 de trujillo, 2019*. In *Normas Tributarias*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52048/Jaimes\\_VC M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52048/Jaimes_VC_M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- El Comercio (20 de agosto de 2018). Un 86 % de peruanos renunciaría a su trabajo por mal clima laboral. *El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/86->
- Corichi, A., Hernández, J., & Garcia, R. (2019). El clima organizacional: un factor clave de éxito, que debe evaluarse de manera permanente en las empresas. *Revistas y Boletines Científicos*. <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/icea/n3/e1.html#:~:text=La teoría de clima Organizacional,estará determinada por la percepción.>
- Fernández, E. (2019). *El Clima Organizacional Y Su Relación Con El Desempeño Laboral De La Dirección Subregional De Salud Cutervo, Cajamarca 2017*. [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fernández Lucano Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8060/Fernández%20Lucano%20Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gomero, J. M. (2019). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en el Personal Administrativo De La Universidad de Barranca. *Repositorio Institucional - UNH*, 0–42. <https://doi.org/http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3729>
- Gomes, F., & Ormeño, K. (2020). *Identidad organizacional y satisfaccion laboral de*



- los colaboradores del hotel las Dunas de Ica, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma de Ica].  
[http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/700/1/Karen Nohelia Ormeño Ramírez- no se puede modificar el asespr.pdf](http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/700/1/Karen%20Nohelia%20Orme%C3%B1o%20Ram%C3%ADrez-no%20se%20puede%20modificar%20el%20asespr.pdf)
- Gonzaga, M. N., & Arcaya, L. J. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas de Lima Metropolitana. Lima - 2020*[tesis de postgrado de la Universidad Católica Sedes Sapientiae].  
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.14095/1157>
- Guaygua, A. G. (2014). “*comportamiento organizacional en el desempeño laboral del cliente interno en las farmacias FYBECA.*”  
<https://doi.org/http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/8272>
- Guerrero , E., & Nieto , N. (2018). *El clima organizacional desde el enfoque de Litwin y Stringer en relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el hospital Cayetano Heredia.[Tesis de postgrado, Universidad privada Norbert Wiener].*  
<https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.13053/1824>
- Gutierrez, G. (2017). *Familia y las relaciones interpersonales de los estudiantes del 4to y 5to grado de la I.E.S. San Andrés del Distrito de Checca de la Provincia de Canas del Departamento de Cusco 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/5975>
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014a). *Metodología de la investigación.*
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2014b). Metodología de la Investigación. In M. G. H. Education (Ed.), *Journal of Chemical Information and Modeling* (6ta. edici, Vol. 53, Issue 9).
- Huillca, C. (2021). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en docentes de la institucion educativa Jose Maria Arguedas Fuerte mirano del distrito de Accha, Provincia de Paruro - Cusco* [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano].[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18373/Cristian\\_Alférez\\_Huillca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18373/Cristian_Alf%C3%A9rez_Huillca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Jaimes Minaya, R. T., & Pareja Rojas, C. Y. (2021). *Clima Organizacional Y*



- Satisfacción Laboral En La Empresa Inversiones El Pino*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/032f31c4-14d6-4477-b0dd-f9f6aa3276f8/content
- Juanta, R. (2018). Relaciones interpersonales y atención al usuario [Universidad Rafael Landívar]. In *Director* (Vol. 15).  
<https://doi.org/10.22201/fq.18708404e.2004.3.66178>
- Mamani, B. (2019). *Clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la unidad de Gestión Educativa Local - Puno 2018*. 1–86.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/13503/Beatriz\\_Vilma\\_Mamani\\_Maron.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/13503/Beatriz_Vilma_Mamani_Maron.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Likert, R. (1968). *Factor Humano de La Empresa, 1, 25 Bilbao, España: Devito*.  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01>.
- Llanos, Y. M. (2023). *Clima Organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Centro De Salud Guadalupe Juliaca*. [Tesis de Postgrado Universidad Nacional del Altiplano].  
[https://doi.org/http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21366/Llanos\\_Torres\\_Yanet\\_Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://doi.org/http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/21366/Llanos_Torres_Yanet_Milagros.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Litwing, J., & Stringer, R. (1968). *Teoría Del Clima Organizacional de Litwin y Stringer*. <https://doi.org/https://es.com/document/403991698/TEORIA-DEL-CLIMA-ORGANIZACIONAL-DE-LITWIN-Y-STRINGER-docx>
- Mamani, N. (2019). Clima organizacional en la Institución Educativa Secundaria Alfonso Torres luna del distrito de Acora - Puno. *Repositorio Institucional de La Universidad Nacional Del Altiplano*, 144.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8350%0Ahttp://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/8350/Ventura\\_Mamani\\_Noelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8350%0Ahttp://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/8350/Ventura_Mamani_Noelia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Maquera, C. (2021). Clima institucional y satisfacción laboral en los docentes de las instituciones educativas Mariano Zevallos Gonzales y Sagrado Corazón de Jesús - 2019 [Tesis de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*.



[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mejía, A. (2019). Revisión de la literatura de clima organizacional. *Revista de Ciencia y Tecnología*. <https://vocero.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/191>

Meneses , A. L., & Perez , K. R. (2022). “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital de apoyo Jesús Nazareno. Ayacucho*[Tesis de pregrado Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga].

<https://doi.org/http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5263>

Milla, M. (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Centro Quirúrgico del Hospital Víctor Ramos Guardia - Huaraz, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].

<http://repositorio.usanpedro.pe/handle/USANPEDRO/14829>

MINSA. (2018). *Resolución Ministerial N.º 1357-2018-MINSA*.

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/235756-1357-2018-minsa>

Montoya, P., Beiiio, N., Bermudez, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Dialnet*.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492017000100007&script=sci_arttext)

Mora, J., & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas Contemporaneos*.

<https://doi.org/https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i1.1307>

Moreno, J. (2019). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los Centros de Salud Mental de la Red Trujillo 2019* [Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45492/Moreno\\_UJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45492/Moreno_UJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Navarro, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores*



- del Centro de Salud de Lluyllucucha Moyobamba, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. <http://www.scielo.br/pdf/ean/v13n2/v13n2a08.pdf>. 2009 abr-jun; 13(2).
- OMS. (2018). Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. *Scielo*. [https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015\\_1/Ursula\\_Elgegren.pdf](https://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_1/Ursula_Elgegren.pdf)
- Ormachea, B. (2023). Condiciones de seguridad en el trabajo y satisfaccion laboral en el personal de la unidad de servicios generales del hospital Manuel Nuñez Butron - 2022 [Tesis de segunda especialidad, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Panca, Y. (2023). Impacto de la reforma administrativa en la satisfaccion laboral del personal del poder judicial de losmodulos distritales del departamento de Puno, peridodo 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perfuerte , R. (2018). El Clima organizacional. *Dialnet*. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52082475/El\\_Clima\\_Organizacionallibre.pdf?1489032562=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DEl\\_Clima\\_Organizacional.pdf&Expires=1684867979&Signature=fXVAswKFQH2vicElt67YZqRiQ9ZLH-P5w5wRnAYuyTGdxB9uVXiKMGE](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/52082475/El_Clima_Organizacionallibre.pdf?1489032562=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DEl_Clima_Organizacional.pdf&Expires=1684867979&Signature=fXVAswKFQH2vicElt67YZqRiQ9ZLH-P5w5wRnAYuyTGdxB9uVXiKMGE)
- Ponce Quispe, L. (2018). Universidad Nacional Del Altiplano Universidad Nacional Del Altiplano. *Tesis*, 1–111. file:///C:/Users/PC/Downloads/antecedentes 10h.pdf
- Quispe, C. (2019). *Estilos de liderazgo y su relación con la satisfacción laboral del personal en la gerencia de desarrollo humano y participación ciudadana de la Municipalidad Provincial De Puno: 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/13923/Quispe\\_Mamani\\_Cladines\\_Deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/13923/Quispe_Mamani_Cladines_Deysi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Quispe, M. (2016). *El uso de videojuegos y las relaciones interpersonales en estudiantes de la IES. Mariano H. Cornejo Acceden a cabinas de internet Juliaca-San Roman 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
[file:///D:/TESIS 1/Quispe\\_Pfoccori\\_Mery\\_Aliosca.pdf](file:///D:/TESIS%201/Quispe_Pfoccori_Mery_Aliosca.pdf)
- Quispe, R. (2020). *Influencia del clima laboral en el desempeño del personal administrativo del programa regional de riego y drenaje - Puno, periodo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18373/Cristian\\_Alférez\\_Huillca.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18373/Cristian_Alf%C3%A9rez_Huillca.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rivera, D., Rincon, J., & Flores, S. (2018). Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios*.  
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/a18v39n19p05.pdf>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional: Conceptos. In *controversias y aplicaciones* (6th ed.).  
[https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod\\_resource/content/0/ROBBINS comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS_comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Rodríguez, A., & Perez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1–26.
- Salas, M. J. (2022). Clima organizacional y estrés laboral de trabajadores del establecimiento de salud José Antonio Encinas, Puno 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Tesis*.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mamani\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mamani_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, E., Fernandez, H., Vasquez, I., Ortiz, I., Lauriano, O., Salazar, J., & Zepeta, D. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Scielo*. <https://doi.org/10.21149/13194>
- Salazar, S. (2018). *Identidad Organizacional*.  
<https://identidadorganizacional.com/identidad-organizacional/#:~:text=La Identidad Organizacional trabaja sobre,organizaciones eficientes y otras mucho>
- Sanchez, C. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud*



*en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/Sánchez\\_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/Sánchez_CY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Sandoval, L. E., & Otálora, M. C. (2017). Análisis económico de la violencia doméstica en Colombia, 2012-2015. *Civilizar*, 17(33), 149–162.

<https://doi.org/10.22518/16578953.905>

Sierra, Lady. (2015). *Satisfacción Laboral y Clima Organizacional percibido por docentes de instituciones de la Iglesia Adventista del Séptimo Día de la Unión Colombiana del Sur* [Tesis de pregrado, Universidad de Montemorelos].

<https://www.unitec.edu/innovare/published/volume-1/number-1/115-influencia-del-clima-organizacional-sobre-la-satisfaccion-laboral-en-los-empleados-de-la-municipalidad-de-choloma.pdf>

Soto, K. (2018). *Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal del Hotel Royal INN, de la ciudad de Puno 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/6956/Soto\\_Vargas\\_Karla\\_Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/6956/Soto_Vargas_Karla_Estefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Uria Calderon, D. E. (2011). El Clima Organizacional y su incidencia En El Desempeño Laboral De Los Trabajadores De Andelas Cía. Ltda. De La Ciudad De Ambato. In *Phys. Rev. E* (Issue 5).

<https://doi.org/http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>

Vargas, G. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.

[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1558](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558)

Vasquez, M. (2022). Disfuncionalidad familiar y su influencia en el comportamiento de las residentes del hogar Virgen de Fátima de la ciudad de Puno - 2021 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. In *Puno, Perú*.

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza\\_Mama\\_ni\\_Joel\\_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/7104/Molleapaza_Mama_ni_Joel_Neftali.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Velezvia, D. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el Personal Administrativo en una Universidad Nacional, Puno-2020* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].  
[http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2117%0Ahttp://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1042/QUILICHE CABANILLAS%20IRMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2117%0Ahttp://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/1042/QUILICHE%20CABANILLAS%20IRMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vidangoz, C. (2017). *Análisis de las relaciones interpersonales y clima laboral de begsa empresa individual de responsabilidad limitada-punto periodo 2016*. 153.  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4472/Vidangos\\_Cruz\\_Carlos\\_Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4472/Vidangos_Cruz_Carlos_Alex.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villamil, O., & Sanchez, W. (2012). Influencia del Clima Organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. *Unitec*, 95, 94–112. <https://www.unitec.edu/innovare/published/volume-1/number-1/115-influencia-del-clima-organizacional-sobre-la-satisfaccion-laboral-enloempleados-de-la-municipalidad-de-choloma.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1. Operacionalización de Variables

| VARIABLE                              | DIMENSIONES                           | INDICADORES                              |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|
| Variable 1<br>Clima<br>Organizacional | Relaciones<br>Interpersonales         | Relaciones entre los trabajadores        |
|                                       |                                       | Cooperación y ayuda mutua                |
|                                       |                                       | Confianza entre el personal              |
|                                       |                                       | Comunicación entre los trabajadores      |
|                                       | Identidad                             | Compromiso con la institución            |
|                                       |                                       | Implicancia y pertenencia                |
|                                       |                                       | Satisfacción con la labor realizada      |
|                                       | Cooperación                           | Solidaridad entre los miembros del grupo |
|                                       |                                       | Empatía dentro de la organización        |
|                                       |                                       | Apoyo mutuo                              |
| Variable 2<br>Satisfacción<br>Laboral | Condiciones físicas y<br>o materiales | Comodidad dentro del trabajo             |
|                                       |                                       | Ambiente físico                          |
|                                       |                                       | Distribución Física                      |
|                                       | Beneficios Laborales                  | Baja Remuneración                        |
|                                       |                                       | Calidad de Trabajo                       |
|                                       |                                       | Oportunidad de Ascenso                   |
|                                       | Desempeño en tareas                   | Rendimiento Laboral                      |
|                                       |                                       | Aptitudes                                |
|                                       |                                       | Productividad                            |

ANEXO 2. Matriz de Consistencia

| PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES   |                  |                    |  | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN                |
|---|--|---|-----------------------------------|------------------|--------------------|--|--|
|   |  |   | variables                         | Dimensiones      | Indicadores        | Ítems  |  |
| <p><b>Pregunta general</b></p> <p>¿De qué manera el clima organizacional tiene relación con la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de Salud Guadalupe?</p> <p><b>Preguntas Específicas</b></p> <p>¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de Salud Guadalupe?</p> <p>¿De qué manera la identidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de Salud Guadalupe?</p> | <p><b>Objetivo general</b></p> <p>Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Guadalupe</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar en qué medida las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Guadalupe</p> <p>Determinar en qué medida la identidad se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Guadalupe</p> <p>Determinar en qué medida la cooperación se relaciona con la</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Guadalupe</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p>Existe una relación significativa entre las relaciones interpersonales y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Guadalupe.</p> <p>Existe una relación significativa entre la identidad y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de Salud Guadalupe.</p> <p>Existe una relación significativa entre la cooperación y la</p> | CLIMA ORGANIZACIONAL              |                  |                    |  |  |
|   |  |   | <p>Relaciones Interpersonales</p> | <p>Identidad</p> | <p>Cooperación</p> | <p>Relaciones entre los trabajadores. Cooperación y ayuda mutua. Confianza entre el personal. Comunicación entre los trabajadores. Compromiso con la institución. Implicancia y pertenencia satisfacción con la labor realizada. Solidaridad entre los miembros del Grupo. Empatía dentro de la Organización Apoyo Mutuo</p> | <p>1- 7</p> <p>8 - 12</p> <p>13-19</p> |

| PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA   | OBJETIVOS  | HIPOTESIS   | OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES    |  |       |  | MÉTODO DE INVESTIGACIÓN |
|---|--|---|------------------------------------|--|-------|--|-------------------------|
| Centro de Salud Guadalupe?<br>¿De qué manera la Cooperación se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe? | satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Guadalupe | satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Guadalupe. | SATISFACCIÓN LABORAL               |  |       |  |                         |
|   |  |   | Condiciones Físicas y/o Materiales | Comodidad dentro del trabajo<br>Ambiente físico<br>Distribución física | 1-5   | Método de investigación:<br>Hipotético – Deductivo |                         |
|   |  |   | Beneficios Laborales               | Baja remuneración<br>Calidad de trabajo<br>Oportunidad de ascenso      | 6-9   |  |                         |
|   |  |   | Desempeño en tareas                | Rendimiento laboral<br>Aptitudes<br>Productividad                      | 10-15 |  |                         |

### ANEXO 3. Instrumento de recolección de información



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO - PUNO  
FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL  
ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



#### CUESTIONARIO

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
TRABAJADORES 4 DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE JULIACA -  
2022”

**Instrucciones:** Estimado trabajador (a): Le pido su colaboración sincera marcando con una (x) las siguientes preguntas. Por mi parte, le garantizo absoluta confidencialidad, agradeciendo su valiosa colaboración.

| Siempre | Casi siempre | regularmente | A veces | Nunca |
|---------|--------------|--------------|---------|-------|
| 5       | 4            | 3            | 2       | 1     |

#### VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

| ITEMS                             |   | Siempre | Casi siempre | regularmente | A veces | Nunca |
|-----------------------------------|---|---------|--------------|--------------|---------|-------|
| <b>RELACIONES INTERPERSONALES</b> |   |         |              |              |         |       |
| 1                                 | Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros.   |         |              |              |         |       |
| 2                                 | Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí.  |         |              |              |         |       |
| 3                                 | Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita.   |         |              |              |         |       |
| 4                                 | El ambiente creado por sus compañeros es ideal para desempeñar sus funciones.   |         |              |              |         |       |
| 5                                 | Tienes confianza en tus compañeros de trabajo.  |         |              |              |         |       |
| 6                                 | Tu jefe te motiva o recompensa respecto al logro de las metas alcanzadas.   |         |              |              |         |       |
| 7                                 | Realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución. |         |              |              |         |       |
| <b>IDENTIDAD</b>                  |   |         |              |              |         |       |
| 8                                 | Te sientes parte de tu institución.   |         |              |              |         |       |
| 9                                 | Utiliza indumentaria adecuada de su institución.  |         |              |              |         |       |
| 10                                | Porta un distintivo que lo diferencia de las otras áreas.   |         |              |              |         |       |



|                    |  |  |  |  |  |  |
|--------------------|--|--|--|--|--|--|
| 11                 | En el trámite documentario se utiliza el membrete o logo de la institución.                        |  |  |  |  |  |
| 12                 | Al desarrollar su trabajo toma en cuenta los objetivos, metas, visión, y misión de la institución. |  |  |  |  |  |
| <b>COOPERACIÓN</b> |  |  |  |  |  |  |
| 13                 | Los objetivos están claramente establecidos en el equipo.  |  |  |  |  |  |
| 14                 | Existe solidaridad entre tus compañeros de trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 15                 | El equipo de trabajo se orienta a la solución de problemas.  |  |  |  |  |  |
| 16                 | Se complementa el talento y los conocimientos entre los integrantes del equipo.                    |  |  |  |  |  |
| 17                 | Existe apoyo mutuo entre tus compañeros de trabajo.  |  |  |  |  |  |
| 18                 | Alguna vez se pone en lugar de su compañero.   |  |  |  |  |  |
| 19                 | Presentas tus propuestas y sugerencias para mejorar tu trabajo.                                    |  |  |  |  |  |

**VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN LABORAL**

| Total, de acuerdo | Acuerdo  | Indeciso | En desacuerdo |
|-------------------|----------|----------|---------------|
| <b>4</b>          | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b>      |

| ITEMS                                     |  | Total, de acuerdo | Acuerdo | Indeciso | En desacuerdo |
|---|--|-------------------|---------|----------|---------------|
| <b>CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES</b> |  |                   |         |          |               |
| 1   | La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. |                   |         |          |               |
| 2   | El ambiente donde trabajo es confortable.  |                   |         |          |               |
| 3   | La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.                      |                   |         |          |               |
| 4   | En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.                             |                   |         |          |               |
| 5   | Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.                 |                   |         |          |               |
| <b>BENEFICIOS LABORALES</b>               |  |                   |         |          |               |
| 6   | Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.                              |                   |         |          |               |
| 7   | Me siento mal con lo que hago.   |                   |         |          |               |
| 8   | Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.                                  |                   |         |          |               |
| 9   | Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.                   |                   |         |          |               |



| DESEMPEÑO EN TAREAS |   |  |  |  |  |
|---------------------|---|--|--|--|--|
| 10                  | La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra.      |  |  |  |  |
| 11                  | Me siento realmente útil con la labor que realizo.            |  |  |  |  |
| 12                  | Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. |  |  |  |  |
| 13                  | Mi trabajo me aburre.   |  |  |  |  |
| 14                  | Me gusta el trabajo que realizo.                              |  |  |  |  |
| 15                  | Me siento complacido con el trabajo que realizo.              |  |  |  |  |

**¡Quedo gentilmente agradecida por su colaboración!**



## ANEXO 4. Constancia que autoriza la aplicación del instrumento de investigación

 **PERU** **Ministerio de Salud**

**RED DE SALUD SAN ROMÁN**  
**CENTRO DE SALUD "GUADALUPE" - JULIACA**

---

**CONSTANCIA**

JEFATURA DEL CENTRO DE SALUD GUADALUPE

Quien suscribe, deja constancia que:

**WINI COLQUEHUANCA CALSIN**

Bachiller de la escuela profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, ha recabado información para realizar su trabajo de investigación con el tema de: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe", con el personal que labora en nuestro centro de salud.

Se expide la Presente constancia para fines que crea conveniente.

Juliaca, 12 de octubre 2022



---

Jr. Escuri S/N Urbanización Tambopata – Juliaca – San Román / Teléfono: 993 44 32 26





## ANEXO 6. Validación del Instrumento de recolección de datos

### FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

#### INFORMACION GENERAL

|                                     |                          |
|-------------------------------------|--------------------------|
| 1.1 nombre y apellido del validador | Ing. Alejandro Berrocal. |
| 1.2 nombre del instrumento evaluado | Cuestionario             |
| 1.3 Autor del instrumento           | Wini Colquehuanca Calsin |

#### II ASPECTOS DE VALIDACION

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y mearar con un aspa del recuadro (X), según la calificación que asigna a cada uno de los indicadores

1. **Deficiente:** (Si es menos de 30% de los ítems cumplen con el indicador)
2. **Regular :** (Si esta entre 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador)
3. **Buenas :** (Si es mayor de 70% de los ítems cumplen con el indicador)

| Aspectos de validación de Instrumentos                                   |   | 1          | 2        | 3        | Observaciones o Sugerencias     |
|--|---|------------|----------|----------|---------------------------------|
| Criterios  | Indicadores   | Deficiente | Regular  | Buena    |                                 |
| Pertinencia  | Los ítems miden lo previsto de investigación  |            |          | X        |                                 |
| Coherencia   | Los ítems responden a los que se debe medir en las variables y dimensiones                                |            | x        |          | Separar ítems por dimensiones   |
| Suficiencia  | Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables  |            |          | X        |                                 |
| Objetividad  | Los ítems miden comportamientos y acciones observables  |            |          | X        | La empatía no se observa        |
| Consistencia   | Los ítems se han simulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables                     |            |          | X        |                                 |
| Organización   | Los ítems se han secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores                       |            | X        |          | Ítems 3, 14 y 17 son similares. |
| Claridad   | Los ítems están redactados en lenguaje entendible   |            |          | X        |                                 |
| Formato  | Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (Tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez) |            |          | X        |                                 |
| Estructura   | El instrumento cuenta con instrucciones consignas, y opciones de respuesta bien definidas                 |            |          | X        |                                 |
| <b>CONTEO TOTAL</b>  |   | <b>0</b>   | <b>2</b> | <b>7</b> |                                 |
| (Realizar el conteo de acuerdo a la purgación asignada a cada indicador) |   | <b>C</b>   | <b>B</b> | <b>A</b> | <b>TOTAL</b>                    |

$$\text{Coeficiente de validación} = \frac{A + B + C}{30} = 0,80-0,89$$

#### Calificación global

Mide el coeficiente de validez obtenido en el intervalo

Respectivo y escriba sobre el espacio del resultado

Ejem. Si el intervalo se encuentra entre 0.90 – 1.00, el resultado

Sería Validez muy buena, el cual escriba en el siguiente recuadro

Validez buena 0.80 – 0.89

Puno, 19 de septiembre del 2022

| INTERVALOS  | RESULTADOS        |
|-------------|-------------------|
| 0.00 - 0.49 | Validez nula      |
| 0.50 - 0.59 | Validez muy baja  |
| 0.60 - 0.69 | Validez baja      |
| 0.70 - 0.79 | Validez aceptable |
| 0.80 - 0.89 | Validez buena     |
| 0.90 - 1.00 | Validez muy buena |

ING. ALEJANDRO M. BERROCAL CH.



## ANEXO 7. Declaración jurada de la autenticidad de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Wini Colquehuanca Colbin  
identificado con DNI 75902905 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores  
del Centro de Salud Guadalupe, Juliaca-2022"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 15 de Julio del 2024

Wini Colquehuanca Colbin

FIRMA (obligatoria)



Huella



## ANEXO 8. Autorización para el depósito de tesis



Universidad Nacional  
del Altiplano Puno



Vicerrectorado  
de Investigación



Repositorio  
Institucional

### AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Wini Colquehuanca Calsin,  
identificado con DNI 75902905 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional,  Programa de Segunda Especialidad,  Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social

informo que he elaborado el/la  Tesis o  Trabajo de Investigación denominada:

" Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Guadalupe Juliaca, 2022. "

para la obtención de  Grado,  Título Profesional o  Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 15 de Julio del 2024

Wini Calsin

FIRMA (obligatoria)



Huella