



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH,  
2024**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Salud pública, salud ambiental y satisfacción con los servicios de salud

**PRESENTADO POR:**

**FARIS SALMAI DE LA CRUZ DOMINGUEZ**

**HEYDI SAYUMI INFANTES BANDA**

Tesis desarrollada para optar el título Profesional de  
Licenciado(A) en Enfermería

**DOCENTE ASESOR:**

**DANIELA MILAGROS ANTICONA VALDERRAMA**

**CÓDIGO ORCID N.º 0000-0002-1189-4789**

**CHINCHA-PERÚ**

**2024**

## Constancia de Aprobación de Investigación

Dra.

SUSANA MARLENI ATUNCAR DEZA

Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud

Presente. –

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que /la estudiante: **DE LA CRUZ DOMINGUEZ FARIS SALMAI , INFANTES BANDA HEYDI SAYUMI**, de la Facultad de ciencias de la salud, del programa académico de enfermería, ha cumplido con elaborar su:

PROYECTO DE  
TESIS

TESIS

Titulado: “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH, 2024.**”

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el procedimiento correspondiente, remito la presente constancia adjuntando mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mis especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



-----  
Dra. Daniela Milagros Anticona Valderrama

DNI N° 47152075

Código ORCID N.º <https://orcid.org/0000-0002-1189-4789>

# Declaratoria de Autenticidad de la Investigación



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, De la Cruz Domínguez Faris Salmal, identificada(o) con DNI:72380113 en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Ciencias de la Salud de la Facultad de Enfermería, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH, 2024", declaramos bajo juramento que:

- La investigación realizada es de nuestra autoría
- La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

9%

Autorizamos a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 19 de diciembre de 2024

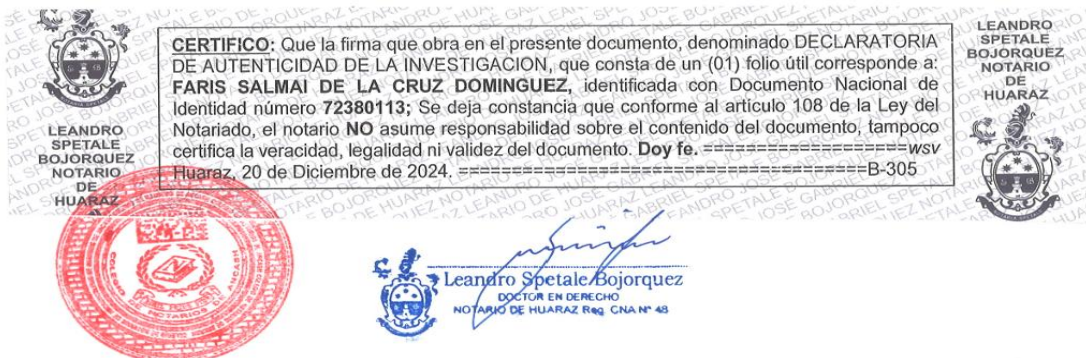
  
-----  
De la Cruz Domínguez Faris Salmal  
DNI N.º 72380113



**CERTIFICACIÓN  
A LA VUELTA**

DOCUMENTO NO REDACTADO EN LA NOTARÍA SPETALE  
El notario NO asume responsabilidad sobre el contenido del documento, tampoco certifica la veracidad, legalidad ni validez del acto jurídico.  
Artículo 108 de la ley del notariado

\*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.





0109292956



**NOTARIA**  
**SPETALE BOJORQUEZ LEANDRO JOSE GABRIEL**  
**SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**



SPETALE BOJORQUEZ LEANDRO JOSE GABRIEL  
20-12-2024 08:56:38  
POSE 0 20000  
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

**INFORMACIÓN PERSONAL**

**DNI** 72380113  
**Primer Apellido** DE LA CRUZ  
**Segundo Apellido** DOMINGUEZ  
**Nombres** FARIS SALMAI  
**Estatura** 152  
**Género** Femenino  
**Nacimiento** 07/09/1995  
**Nivel Educativo** PRIMARIA-6TO GRADO  
**Estado Civil** CASADO  
**Fecha de Emisión** 11/01/2024  
**Fecha de Inscripción** 15/07/2008

**INFORMACIÓN DE NACIMIENTO**

**País** PERU  
**Departamento** ANCASH  
**Provincia** POMABAMBA  
**Distrito** PAROBAMBA  
**Nombre Padre** JUAN  
**Nombre Madre** EMILIA

**INFORMACIÓN DE DOMICILIO**

**Departamento** ANCASH  
**Provincia** HUARAZ  
**Distrito** INDEPENDENCIA  
**Dirección** JR. 30 DE AGOSTO S/N BR PALMIRA BAJA

**CORRESPONDE**

La impresión dactilar capturada  
corresponde al DNI consultado.

**OMISIÓN ELECTORAL**  
**Elecciones Regionales y Municipales 2014**  
**SEGUNDA REGIONAL Y REFERENDUM 2018**

*Firma digital*



**DE LA CRUZ DOMINGUEZ, FARIS SALMAI**  
**DNI 72380113**



0109292956

**DACTILAR**

**Operador:** 31680861 - Walter Luis Salas Valverde

**Fecha de Transacción:** 20-12-2024 08:56:38

**Entidad:** 10316786613 - SPETALE BOJORQUEZ LEANDRO JOSE GABRIEL

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**

Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.reniec.gob.pe/identifica3/verification.do>

**Número de Consulta:** 0109292956



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Infantes Banda Heydi Sayumi, identificada(o) con DNI: 70425292 en mi condición de Bachiller del programa de estudios de Ciencias de la Salud de la Facultad de Enfermería, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH, 2024", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas.
- d. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- e. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos, son reales, por lo que, el (la) investigador(a), no han incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- f. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad

9%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 19 de diciembre de 2024



Infantes Banda Heydi Sayumi  
N.º 70425292

**CERTIFICACIÓN A LA VUELTA**

\*Las firmas y huellas dactilares corresponden al/los responsables(s) de la investigación.

*HSB* 

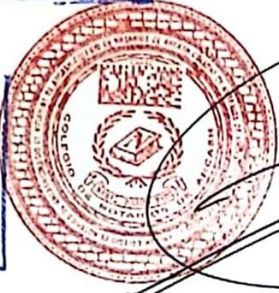
**CERTIFICADO:**

Que, don(ña) HEYDI SAYUMI INFANTES BANDA  
con DNI N° 70425292 ha firmado el documento  
que antecede; en consecuencia legalizo dicha  
firma. Caraz, 1 S DIC. 2024

Y de conformidad con lo dispuesto por el art  
108° del D. Leg. N° 1049, dejo constancia, que  
no asumo responsabilidad sobre el contenido  
del documento; de lo que doy fé.

Caraz, 19 DIC. 2024

VICTOR R. VILLANUEVA RIVERA  
ABOGADO - NOTARIO  
JR. MELGAR N° 119 CARAZ



*Victor R. Villanueva Rivera*  
ABOGADO - NOTARIO PUBLICO  
REG. N° 30  
PROV. HUAYLAS-CARAZ

**NVR**  
Notaria Villanueva Rivera



**NOTARIA  
VILLANUEVA RIVERA VICTOR ROMULO  
SERVICIO DE AUTENTICACIÓN E IDENTIFICACIÓN BIOMÉTRICA**

**CORRESPONDE**

La primera impresión dactilar capturada  
corresponde al DNI consultado. La  
segunda impresión dactilar capturada  
corresponde al DNI consultado.

**INFORMACIÓN PERSONAL**

DNI 70425292  
Primer Apellido INFANTES  
Segundo Apellido BANDA  
Nombres HEYDI SAYUMI

*HSB* 

**INFANTES BANDA, HEYDI SAYUMI  
DNI 70425292**

**INFORMACIÓN DE CONSULTA  
DACTILAR**  
Operador: 40109002 - Sonia Maribel  
Milla Paulino  
Fecha de Transacción: 19-12-2024  
15:33:50  
Entidad: 10323832426 -  
VILLANUEVA RIVERA VICTOR  
ROMULO

**VERIFICACIÓN DE CONSULTA**  
Puede verificar la información en línea en:  
<https://serviciosbiometricos.renlec.gob.pe/identifica3/verification.do>  
Número de Consulta: 0109277673



### **Dedicatoria**

El presente trabajo de tesis lo dedico principalmente a mis padres y a Dios. A mis padres ya que desde muy pequeñas siempre me inculcaron en el estudio para poder brindar grandes aportes en la sociedad y ser persona con grandes metas aplicando los valores aprendidos en mi formación, ya que ellos siempre han velado por mi vida y mi futuro, para poder tener así una buena calidad de vida.

A Dios porque siempre me encaminaron por el buen camino, guiándome con fortaleza para no rendirme a pesar de los obstáculos que la vida siempre pone en el camino.

Faris Salmal De La Cruz Domínguez

En este trabajo de investigación ante todo dedicar a Dios, de manera especial a mis padres y mi familia quienes me apoyaron incondicionalmente en cada momento, alentándome que las metas se hacen realidad con el compromiso y responsabilidad de uno mismo, ellos son mi motivo para alcanzar todo lo que me proponga, quienes me alientan para superarme profesionalmente.

Heydi Sayumi Infantes Banda

### **Agradecimiento**

Agradecemos enormemente a nuestros padres por creer en nosotros y poder brindarnos la oportunidad de tener una carrera profesional.

A Dios que en este largo camino de vida Universitaria siempre nos acompaña y nos da fortaleza de no rendirnos y a nuestros seres queridos que siempre estuvieron ahí dándonos apoyo en este proceso Universitario.

Faris Salmai De La Cruz Domínguez

Heydi Sayumi Infantes Banda



## Resumen

El Centro de Salud de Marcará enfrenta una demanda considerable de tiempo y esfuerzo debido a la naturaleza exigente de trabajos de atención, creando dificultades relacionadas con el clima organizacional, como la falta de apoyo por parte de la administración, conflictos internos entre el personal y una comunicación deficiente, crea un impacto negativo en la satisfacción laboral. **Objetivo** determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. **Metodología** de enfoque cuantitativo de tipo básico con nivel correlacional de diseño no experimental; población estuvo conformado por 55 personales del Centro de Salud de Marcará con una muestra de todo el personal del centro de estudio; la técnica e instrumento fue encuesta y cuestionario para evaluar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral. **Resultados** en cuanto a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral señalan que el 45.5% manifiesta que el clima organizacional es regular; dimensión potencial humano señala que el 78.2% es regular; dimensión diseño organizacional el 54.4% señala que es regular; dimensión cultura organizacional que el 54.4% señala que regular nivel de cultura; la dimensión condiciones de trabajo indica que el 54.5% poco satisfecho; dimensión condiciones de trabajo que el 34.7% sostiene que es buena; dimensión beneficios económicos que el 42.9% se siente insatisfecho. Para la prueba de correlación se utilizó Rho de Spearman donde el coeficiente de correlación es de 0.783 que dicha relación es alta y positiva. **Conclusión** que si existe la relación entre las dichas variables es alta y positiva según el valor del coeficiente obtenido en el personal del Centro de Salud de Marcará.

**Palabras claves:** clima organizacional, satisfacción laboral, Centro de Salud Marcará.

## Abstract

The Marcará Health Center faces a considerable demand for time and effort due to the demanding nature of care work, creating difficulties related to the organizational climate, such as lack of support from management, internal conflicts between staff, and poor communication, creating a negative impact on job satisfaction. **Objective:** to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the staff of the Marcará Health Center, Ancash, 2024. **Methodology:** Basic quantitative approach with a correlational level of non-experimental design; population consisted of 55 staff from the Marcará Health Center with a sample of all the staff of the study center; the technique and instrument was a survey and questionnaire to evaluate the relationship between organizational climate and job satisfaction. **Results** regarding the relationship between organizational climate and job satisfaction indicate that 45.5% state that the organizational climate is regular; human potential dimension indicates that 78.2% is regular; organizational design dimension 54.4% indicate that it is regular; Organizational culture dimension, which 54.4% indicate that the level of culture is average; the working conditions dimension indicates that 54.5% are not very satisfied; the working conditions dimension, which 34.7% maintain is good; the economic benefits dimension, which 42.9% are dissatisfied. For the correlation test, Spearman's Rho was used, where the correlation coefficient is 0.783, which means that this relationship is high and positive. **The conclusion** is that there is a relationship between these variables, which is high and positive, according to the value of the coefficient obtained in the personnel of the Marcará Health Center.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, Marcará Health Center.

<b>Índice general</b>	
<b>Constancia de Aprobación de Investigación</b>	i
<b>Declaratoria de Autenticidad de la Investigación</b>	ii
<b>Dedicatoria</b>	vi
<b>Agradecimiento</b>	vii
<b>Resumen</b>	viii
<b>Abstract</b>	ix
<b>Índice general</b>	x
<b>Índice de tablas académicas y de figuras</b>	xi
<b>I. 1II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	2
<b>2.1. Descripción del problema</b>	2
<b>2.2. Pregunta de investigación general</b>	4
<b>2.3. Pregunta de investigación específicas</b>	4
<b>2.4. Objetivo general</b>	4
<b>2.5. Objetivos específicos</b>	5
<b>2.6. Justificación e importancia</b>	5
<b>2.7. Alcances y limitaciones</b>	7
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	8
<b>3.1. Antecedentes</b>	8
<b>3.2. Bases teóricas</b>	16
<b>3.3. Marco conceptual</b>	21
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	23
<b>4.1. Tipo y Nivel de Investigación</b>	23
<b>4.2. Diseño de la Investigación</b>	24
<b>4.3. Hipótesis general y específicas</b>	24
<b>4.4. Identificación de las variables</b>	25
<b>4.5. Matriz de Operacionalización de variables</b>	26
<b>4.6. Población - Muestra</b>	28
<b>4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información</b>	29
<b>4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos</b>	37
<b>V. RESULTADOS</b>	39
<b>5.1. Presentación de Resultados</b>	39
<b>5.2. Interpretación de Resultados</b>	48
<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	52

<b>6.1.</b>		<b>52VII.</b>
<b>577.1.</b>	<b>57CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
61		
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>		<b>63</b>
<b>ANEXO</b>		<b>73</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia</b>		<b>74</b>
<b>Anexo 2: Instrumento de recolección de datos</b>		<b>75</b>
<b>Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición</b>		<b>82</b>
<b>Anexo 4: Base de datos</b>		<b>88</b>
<b>Anexo 5: Carta de consentimiento</b>		<b>93</b>
<b>Anexo 6: Evidencia fotográfica</b>		<b>95</b>
<b>Anexo 7: Informe de Turnitin al 28% de similitud</b>		<b>97</b>

## Índice de tablas académicas y de figuras

### Índice de tablas académicas

<b>Tabla 1:</b> Relación de Personal del Centro de Salud Marcará	28
<b>Tabla 2:</b> Personal de salud para prueba piloto (“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”)	30
<b>Tabla 3:</b> Personal de salud para prueba piloto (“Clima Organizacional”)	31
<b>Tabla 4:</b> Personal de salud para prueba piloto (“satisfacción laboral”)	35
<b>Tabla 5: (Variable 1)</b> Clima organizacional del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	39
<b>Tabla 6:</b> Dimensión Potencial humano del clima organizacional según el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	39
<b>Tabla 7:</b> Dimensión Diseño organizacional del clima organizacional según el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	40
<b>Tabla 8:</b> Dimensión cultural organizacional del clima organizacional según el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	41
<b>Tabla 9: (Variable 2)</b> Satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	41
<b>Tabla 10:</b> Dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	42
<b>Tabla 11:</b> Dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	43
<b>Tabla 12:</b> Dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	43
<b>Tabla 13:</b> Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	44
<b>Tabla 14:</b> Clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	45
<b>Tabla 15:</b> Clima organizacional y el reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	46
<b>Tabla 16:</b> Clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	47

## Índice de figuras académicas

<b>Figura N° 1:</b> Clima organizacional del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	39
<b>Figura N° 2:</b> Potencial humano del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	40
<b>Figura N° 3:</b> Diseño organizacional del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	40
<b>Figura N° 4:</b> Cultura organizacional del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	41
<b>Figura N° 5:</b> Satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	42
<b>Figura N° 6:</b> Condiciones de trabajo del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	43
<b>Figura N° 7:</b> Reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	43
<b>Figura N° 8:</b> Beneficios económicos del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	44
<b>Figura N° 9:</b> Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	45
<b>Figura N° 10:</b> Clima organizacional y condiciones de trabajo del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	46
<b>Figura N° 11:</b> Clima organizacional y reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	47
<b>Figura N° 12:</b> Clima organizacional y beneficios económicos del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.	48

## **I. INTRODUCCIÓN**

Un clima organizacional es un ambiente de trabajo que promueve el reconocimiento individual y grupal de estándares de calidad y excelencia en todas las áreas, apreciar a los miembros como individuos y sus contribuciones a un ambiente de trabajo productivo, asimismo, la satisfacción laboral concierne a los aspectos administrativos, laborales, organizacionales y discrepancias individuales. También abarca los sentimientos optimistas de las personas, quienes, al sentirse identificadas con su institución, se esfuerzan y trabajan con dedicación para mejorar su condición laboral.

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en un ambiente de trabajo, es reconocer y valorar las percepciones individuales y grupales, promoviendo la excelencia, teniendo un impacto directo hacia ellos. Esta satisfacción laboral se refleja en el compromiso y dedicación de los trabajadores, mejorando tanto su rendimiento como su bienestar general dentro de la organización. El objetivo de la investigación es proporcionar análisis detallados y soluciones prácticas para mejorar el ambiente de trabajo. Para así, brindar importancia de generar un entorno positivo en el bienestar y rendimiento de los empleados.

La estructura de esta tesis está dividida en 7 capítulos. En el capítulo I se presenta la introducción. En el capítulo II se desarrolla la descripción del problema, la pregunta general y específicas, objetivo general y específicos, la justificación e importancia, alcances y limitaciones. En el capítulo III los antecedentes internacionales, nacionales y locales, bases teóricas, marco conceptual. En el capítulo IV tipo y nivel de investigación, diseño de la investigación, hipótesis general y específicas, identificación de las variables, matriz de operacionalización de variables, población-muestra, técnicas e instrumentos de recolección de información, técnicas de análisis y procesamiento de datos, en el capítulo V se encuentra presentación de resultado, interpretación de resultado, en capítulo VI análisis inferencial, en el capítulo VII comparación de resultados y en el último capítulo se plantea conclusiones y recomendaciones.

## **II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **2.1. Descripción del problema**

El clima organizacional es el entorno laboral que se caracteriza por una relación favorable entre la excelencia en el trabajo y la capacidad para la organización para innovar, este clima promueve un desempeño individual mejorado y la optimización de los procesos de trabajo, lo que resulta en una mayor eficiencia y eficacia dentro de la organización, un clima organizacional positivo es fundamental para el éxito sostenible (1). Asimismo, la satisfacción laboral es el nivel de bienestar y contento que experimentan los trabajadores en su entorno laboral, esta satisfacción está influenciada por factores como las remuneraciones, las condiciones del ambiente de trabajo y la calidad del liderazgo; cuando estos aspectos son deficientes, como sueldos bajos, espacios inadecuados y liderazgo ineficaz, los colaboradores tienden a sentirse insatisfechos, lo que puede afectar su desempeño y motivación (2).

En el contexto internacional, en una encuesta global realizada por la Universidad John Hopkins y Great Place to Work, A nivel mundial, el 75% de los empleados experimenta un bajo estado de bienestar en el trabajo, mientras que solo el 17% reporta un alto nivel. Además, cuatro de cada cinco empleados sienten que no están prosperando en sus empleos. Aunque las experiencias de bienestar varían ligeramente por región, los niveles generales siguen siendo bajos: Latinoamérica 19%, EE.UU. y Canadá 16%, Europa 14%, A 18% y África 23% (3).

Asimismo, según la World Health Organization, a nivel mundial, el 63% de los trabajadores de la salud informaron haber experimentado algún tipo de violencia en sus centros de trabajo, la protección de la salud y la seguridad de estos profesionales fue fundamental para mejorar su productividad, satisfacción laboral y retención en sus puestos, la implementación de medidas preventivas y de apoyo ayudó a reducir estos problemas y a promover un entorno de trabajo más seguro y tengan un alto grado de satisfacción en el trabajo; es relevante decir que la problemática es a nivel global todos los empleadores deberían tomar en cuenta la satisfacción de sus empleados para generar su satisfacción y rendimiento en su ámbito laboral (4).



En el contexto nacional, una encuesta realizada por la empresa de contratación Bumerán revela que un 41% de los empleados a nivel nacional se encuentran insatisfechos en su lugar de trabajo. De este grupo, el 25% menciona la insatisfacción con el entorno laboral, mientras que otro 25% señala la insuficiencia salarial como un factor clave de su insatisfacción, además, el 16% de los encuestados indica que su trabajo no se alinea con sus expectativas profesionales, entre los principales motivos de esta insatisfacción laboral se destaca una remuneración insuficiente, la falta de adecuación del empleo a sus preferencias, la escasa contribución al desarrollo personal, y un ambiente laboral poco favorable, lo que afecta negativamente la satisfacción de los empleados (5).

Asimismo, en la encuesta realizada por la consultora Michael Page reveló que a nivel nacional que solo el 31% de los trabajadores percibe un clima organizacional aceptable, este hallazgo subraya la importancia de un ambiente psicológicamente seguro, donde los empleados se sientan confiados y respaldados, un clima organizacional positivo no solo beneficia a los colaboradores, al proporcionarles un entorno en el que pueden cometer errores sin temor a repercusiones severas, sino que también; impulsa la productividad de la empresa, al ofrecer apoyo a los empleados cuando se equivocan, se fomenta la creatividad y la innovación; ya que los trabajadores se sienten más dispuestos a proponer soluciones diferentes ya pensar de manera no convencional. Esto en última instancia, contribuye al crecimiento y éxito de la organización, al fomentar una cultura de aprendizaje y mejora; cabe mencionar que el bajo porcentaje de trabajadores satisfechos se debe a que su clima laboral no es aceptable por ellos, así que el propósito de esta investigación no es ajeno a lo que sucede y se percibe en el Perú y el mundo (6).

En el contexto local tenemos al Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, que se identifica con una problemática significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, donde afecta tanto a los trabajadores como a los usuarios del Centro de Salud. El personal de salud en esta institución enfrenta una demanda considerable de tiempo y esfuerzo debido

a la naturaleza exigente de su trabajo, la convivencia diaria con los compañeros de trabajo es fundamental para la satisfacción laboral, ya que influye directamente en la dinámica del equipo y en el ambiente general del Centro. Sin embargo, las dificultades relacionadas con el clima organizacional, como la falta de apoyo por parte de la administración, conflictos internos entre los empleados y una comunicación deficiente, tienen un impacto negativo en la satisfacción laboral. Estos problemas no solo afectan el bienestar de los empleados, sino que también repercuten en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios. La insatisfacción y el descontento pueden traducirse en un trato deficiente hacia los pacientes, deteriorando la experiencia y el cuidado recibido en el Centro de Salud; por lo tanto, se tiene como propósito dar posibles soluciones y determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024?

## **2.3. Pregunta de investigación específicas**

P.E.1: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024?

P.E.2: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024?

P.E.3: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024?

## **2.4. Objetivo general**

Determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

## **2.5. Objetivos específicos**

O.E.1: Establecer cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

O.E.2: Identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

O.E.3: Determinar la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

## **2.6. Justificación e importancia**

### **2.6.1. Justificación**

#### **Justificación teórica**

Este estudio está justificado en las teorías siguientes: La Teoría de las Necesidades Humanas señala que el clima organizacional se eleva cuando el entorno organizacional positivamente incluye elementos básicos y superiores para los empleados, tales como la seguridad, el sentimiento de pertenencia y la autorrealización. En segundo lugar, la Teoría de la equidad sostiene que los empleados valoran su satisfacción laboral al comparar sus inputs, como esfuerzo y habilidades, con los outputs recibidos, como salario y reconocimiento. Por tanto, un clima organizacional favorable puede reducir la insatisfacción y mejorar la satisfacción al proporcionar tanto una buena base de condiciones laborales como oportunidades de crecimiento y reconocimiento.

#### **Justificación práctica**

La justificación práctica en cuanto al clima organizacional y la satisfacción laboral radica en la influencia directa en la productividad y la eficiencia de las organizaciones, siendo las variables de estudio para fines prácticos. Un clima organizacional positivo y una alta satisfacción laboral contribuyen a una mayor motivación, reducción de la rotación y mejora en la productividad. La contribución de esta investigación a la ciencia es la producción de datos que permitirán a las entidades de salud implementar estrategias efectivas para mejorar el entorno laboral y la salud de los

empleados. Los hallazgos de este estudio mejoran nuestra comprensión del manejo de recursos humanos y brindan bases científicas para prácticas laborales que mejoran la productividad y el bienestar de los empleados.

### **Justificación Metodológica**

La investigación sigue una metodología cuantitativa, de nivel correlacional, y diseño no experimental. Se opta por un enfoque cuantitativo, ya que este permite medir objetivamente el clima organizacional y la satisfacción laboral mediante herramientas estadísticas. El estudio tiene un carácter básico, con el objetivo de generar conocimiento sobre las relaciones entre estos factores, sin la intención de aplicarlos de inmediato. El nivel correlacional de la investigación facilita la determinación de la existencia y magnitud de las relaciones entre las variables estudiadas. El diseño no experimental implica el análisis de los fenómenos en su entorno natural, sin manipular variables, proporcionando así una visión clara de cómo el clima organizacional afecta la satisfacción laboral. La población y muestra del estudio consisten en 55 trabajadores del Centro de Salud Marcará. Para la recolección de datos, se emplearon técnicas de encuesta y cuestionario, y el análisis se realizó mediante un enfoque descriptivo e inferencial, utilizando el programa estadístico SPSS para procesar los datos obtenidos.

### **2.6.2. Importancia**

El presente estudio reviste una gran importancia, ya que no solo busca mejorar el clima organizacional en el Centro de Salud de Marcará en relación con la satisfacción de sus empleados, sino que también pretende optimizar el servicio laboral para los técnicos de salud de la región. Al identificar y aprovechar los recursos potenciales del entorno organizacional, el estudio tiene el potencial de incrementar significativamente la satisfacción laboral y por ende, la calidad del servicio proporcionado. Además, este estudio no solo tiene implicaciones prácticas para el Centro de Salud de Marcará, sino que también ofrece una valiosa contribución a la cultura académica y científica, y así mismo va de la mano con el objetivo de desarrollo sostenible (ODS) que con la investigación aportamos a buscar el equilibrio del crecimiento económico, conservación y preservación del ecosistema y la paz social en la cultura y organización

en servicio de la enfermería. Por ello al proporcionar datos e insights significativos, la investigación puede servir de base para futuros estudios y ser utilizada por otros investigadores para analizar, comparar y aplicar en contextos similares, enriqueciendo el cuerpo de conocimiento existente en el campo de la gestión del clima organizacional y la satisfacción laboral.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **2.7.1. Alcances**

**Alcance geográfico:** La investigación se realizó en el Centro de Salud de Marcará, de categoría I-3 que se encuentra ubicado en el Distrito de Marcará, provincia de Carhuaz, del departamento de Áncash en la dirección Avenida Augusto B. Legui S/N y pertenecen a la red Huaylas sur Áncash.

**Cobertura del tema:** Esta investigación tiene como objetivo describir la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud de Marcará.

**Periodo de estudio:** El estudio se llevó a cabo durante los meses de junio a noviembre de 2024, lo cual permitió analizar las tendencias y comportamientos en un periodo específico de tiempo.

**Alcance social:** Este estudio fue realizado al personal que laboran en el Centro de Salud de Marcará, Carhuaz; se investigó casos de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral obteniendo información detallada que apoyen implementar estrategias de afrontamiento de manera preventiva con el objetivo de mejorar el clima organizacional y satisfacción laboral. Los resultados obtenidos también buscan servir de referencia para futuras investigaciones en problemas similares, así como para mejorar el buen clima laboral en el Centro de Salud de Marcará.

**Contribución:** Los resultados de este estudio tuvieron como propósito contribuir a la mejora del clima organizacional y satisfacción laboral, por lo cual se detalla a realizar talleres de autoconciencia para el personal del centro de salud de las relaciones interpersonales y liderazgo a favor de un clima organizacional adecuado.

## **2.7.2. Limitaciones**

**Tamaño de la muestra:** la investigación se realizó al personal de que laboran en el Centro de Salud de Marcará, con un personal de 55 usuarios que laboran donde el estudio vulnerable con una disponibilidad escasa, esta limitación nos retrasó la recolección de datos del clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud de Marcará para la investigación.

**Tiempo de estudio:** la investigación se realizó al personal que labora en el Centro de Salud de Marcará. El tiempo de recolección de los datos fue reducido.

**Recursos disponibles:** en la investigación la disponibilidad limitada de recursos tecnológicos y financieros para realizar la recolección de datos pudo haber impactado con más profundidad del análisis como la diversidad de la información recopilada.

**Factores externos:** en la recolección de datos ciertos factores externos como licencia, vacaciones del personal, maternidad y lactancia podrían haber afectado la recolección de datos y la disponibilidad al total del personal que labora en el Centro de Salud para formar parte del estudio de investigación.

## **III. MARCO TEÓRICO**

### **3.1. Antecedentes**

#### **3.1.1. Antecedentes internacionales**

Govea y Zúñiga (2020) en su artículo científico en Ecuador, tuvo como objetivo determinar la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La metodología es no experimental de alcance descriptivo y correlacional con una población y muestra de 40 colaboradores dentro de una de servicios en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. El instrumento utilizado para analizar la variable clima organizacional fue el cuestionario de Work Environment Scale compuesto por 90 ítems y asimismo para la variable satisfacción laboral se utilizó la escala de satisfacción de Warr, Cook y Wall con 15 interrogantes para

medir la satisfacción intrínseca y extrínseca. Los resultados fueron procesados mediante tablas de frecuencia de los datos obtenidos y datos esperados con un nivel de confianza de 90% y con 4 grados de libertad; y asimismo los datos obtenidos muestran que las 24 personas estuvieron conformes con el clima organizacional de la empresa y muestra la satisfacción laboral se obtuvieron 32 personas satisfechas. Y concluyeron que, para comprobar la hipótesis de la investigación en la encuesta realizada, utilizó la prueba chi-cuadrado mostrándose 10.57 en comparación con el chi-cuadrado de 7.779 se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva (7).

Melo et al. (2024) en su artículo científico en Brasil, tuvo como objetivo identificar el nivel de satisfacción y el contexto de trabajo de equipos multidisciplinarios en los servicios especializados de rehabilitación en el estado de Alagoas, Brasil. La metodología es un estudio observacional transversal. La población de la investigación estuvo conformada por 850 profesionales distribuidos en 17 servicios de rehabilitaciones y asimismo con una muestra de 190 participantes en la investigación de las cuales el 86.3% eran mujeres y la edad media fue de 35,47+-9,25 años. Los resultados explicaron las dimensiones de organización de trabajo fue crítica. Los ítems ritmo de trabajo, exigencia de resultados, control de rendimiento y las tareas repetitivas obtuvieron los peores resultados, pero el 92,7% de los participantes estaban satisfechos con su actividad profesional y también considero injusto con 76.6%. Concluyeron que la satisfacción laboral entre los profesionales de salud que actúan en los servicios de rehabilitación en Alagoas es alta y los factores asociados fueron mayor experiencia profesional, además las dimensiones organización de trabajo es crítica (8).

Carrillo y Bolívar (2023) En un artículo científico publicado en México, el objetivo fue proponer un plan de gerencia estratégica para incrementar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la vicerrectoría de investigación y extensión de una universidad pública en Colombia. De acuerdo con la metodología, la investigación fue básica, cuantitativa, correlacional y no experimental. Se

utilizó como técnica la encuesta y como herramienta el cuestionario. La población y tamaño de la muestra estuvo constituida por 70 personas. Como resultado del análisis estadístico inferencial, se utilizó el coeficiente de correlación de rho de spearman es de 0,749, indica una fuerte correlación positiva entre ambas variables. El grado de significancia 0,01 es indicativo que se manejó un margen de error de 1%. Asimismo, se encontró que el 56% de los encuestados cree que el clima organizacional necesita ser mejorado, el 38,6% y el 20% se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente está satisfecho con el salario de su trabajo y el 4,3% está insatisfecho. Concluyeron, que se identificó una correlación positiva entre la percepción del clima organizacional y satisfacción laboral entre los colaboradores de la vicerrectoría de investigación y extensión de una universidad pública de México (9).

Del Ángel L. (2020) En un artículo científico publicado en México, el estudio tuvo como objetivo investigar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de una unidad médica familiar. La metodología de la investigación fue básica, cuantitativa, correlacional y no experimental. Utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como herramienta. La población y muestra estuvo conformada por 182 empleados. Como resultado del análisis estadístico inferencial, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para evaluar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados. El valor obtenido,  $r = 0,85$ , indica una fuerte correlación positiva entre ambas variables. Además, el 56% de los trabajadores manifestó que se debe mejorar el clima organizacional, mientras que el 40.7% calificó la variable satisfacción laboral como satisfactoria y el 46.2% como muy satisfactoria. Concluyó, que un mejor clima organizacional se asocia con una mayor satisfacción laboral (10).

Pedraza M. (2020) En un artículo científico publicado en México, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones públicas y privadas. El objetivo fue analizar estos dos constructos desde la perspectiva de los empleados. La metodología utilizada fue empírica, con un enfoque causal y una encuesta



aplicada a una muestra no probabilística de 80 empleados del sector servicios. Los resultados mostraron que el 67.5% de los participantes eran solteros, con un 58.7% de edad entre 18 y 33 años. Tres factores del clima organizacional (afecto, estándares e identidad) presentaron relaciones significativas con la satisfacción intrínseca y extrínseca. Los empleados de organizaciones privadas destacaron la relación entre los estándares y la identidad con la satisfacción intrínseca, mientras que no se observaron diferencias en la satisfacción extrínseca. Concluyó que el clima organizacional tiene un impacto positivo en la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional (11).

### **3.1.2. Antecedentes nacionales**

Dávila R. (2023) en su tesis de pregrado en Trujillo tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en una empresa de servicios en Trujillo, Perú. El objetivo fue determinar cómo estos dos factores están relacionados. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo correlacional. La población y muestra censal consta de 128 trabajadores. Utilizaron cuestionarios basados en la escala CL-SPC para medir ambas variables. Los resultados mostraron que el 52.34% de los trabajadores percibieron un clima laboral moderado, y el 56.25% reportaron una satisfacción laboral moderada. Los análisis estadísticos inferenciales, utilizando el coeficiente de correlación Rho de Spearman, indicaron una relación directa y alta ( $Rho = 0.789$ ,  $p = 0.000$ ) entre clima laboral y satisfacción laboral. Esto sugiere que mejoras en el clima laboral incrementan la satisfacción laboral. Concluyó que es crucial mejorar el entorno laboral para aumentar la satisfacción de los empleados (12).

Chávez P. et al. (2023) en su tesis de pregrado en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Vitarte. El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y transversal. La población y muestra estuvo conformada por 70 miembros del personal de enfermería, recolectando datos a través de cuestionarios validados. Los resultados mostraron que el 50% de los participantes tenían entre 30-39

años, y el 62.9% eran mujeres. Las dimensiones del clima laboral, como la autorrealización (81.4%) y la supervisión (82.9%), fueron consideradas medianamente favorables, mientras que las condiciones laborales fueron desfavorables para el 42.9%. En cuanto a la satisfacción laboral, las condiciones físicas (81.43%) y las políticas administrativas (72.86%) se calificaron como insatisfactorias. Concluyó que existe una relación significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral ( $p=0.023$ ). Estos hallazgos sugieren que mejorar el clima laboral podría aumentar la satisfacción del personal de enfermería (13).

Tinoco C. (2023) en su artículo científico en Lima tuvo como objetivo describir los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral percibidos por los trabajadores de una empresa peruana y determinar la relación entre ambas variables. La metodología fue cuantitativa, de tipo básica, no experimental y correlacional. La muestra fue censal, compuesta por 40 trabajadores de una empresa de construcción civil en Lima, Perú. Los resultados indicaron que el 62.50% de los trabajadores percibieron un clima organizacional moderado, y el 60% reportó una satisfacción laboral también moderada. Estadísticamente, encontró una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.755 y un p-valor de 0.000, lo que muestra una correlación alta. Conclusión, mejorar el clima organizacional impactaría positivamente en la satisfacción laboral, lo que ayudaría a optimizar el desempeño y compromiso de los empleados (14).

Peñaranda A. (2024) en su artículo científico en Arequipa, en tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL Arequipa Norte en 2022. La investigación siguió un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel correlacional, con un diseño transeccional correlacional-causal. La población estuvo constituida por 31 trabajadores del área de Gestión Docente. Se emplearon dos cuestionarios para recolectar datos sobre clima organizacional y satisfacción laboral. Los resultados cuantitativos revelaron que el 77.4% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que se les ofrecían oportunidades de progreso, mientras que el 54.8% valoraron la

capacitación recibida. Además, se encontró una correlación positiva muy alta entre clima organizacional y satisfacción laboral, con un coeficiente de Spearman de 0.909, lo que indicó una fuerte relación entre ambas variables. En conclusión, un clima organizacional favorable influye positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores (15).

Sánchez C. (2020) en su tesis, en Santa Isabel tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud que laboraba en tiempos de COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel. El estudio fue de tipo aplicativo, no experimental, y correlacional, con un diseño de corte transversal. La población incluyó a 50 trabajadores de salud asistenciales. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral del MINSA. Los resultados indicaron que el 80% de los participantes percibían un clima organizacional por mejorar, mientras que el 72% se encontraban ni satisfechos e insatisfechos con su trabajo. El análisis estadístico arrojó una correlación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de Pearson de 0.347 ( $p=0.014$ ). Concluyó que un clima organizacional por mejorar influía directamente en los niveles de satisfacción laboral del personal de salud (16).

### **3.1.3. Antecedentes locales o regionales**

Checalla A. et al. (2024) en su artículo científico en Áncash tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo en una universidad privada de Áncash, Perú. El estudio adoptó un enfoque descriptivo, con diseño no experimental y alcance correlacional. La población incluyó a 166 trabajadores administrativos, por lo que no fue necesario realizar un cálculo de muestra. Los resultados mostraron que el 42.24% de los encuestados percibió el clima organizacional en un nivel bajo, mientras que un 44.83% informó un nivel bajo de satisfacción laboral. El coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho=0.777$ ) indicó una relación positiva alta entre ambas variables. Teniendo como conclusión, el estudio encontró que un ambiente de trabajo positivo, caracterizado por buenas relaciones interpersonales y

apoyo mutuo, contribuyó significativamente a aumentar la satisfacción laboral del personal administrativo, lo que a su vez podría mejorar el desempeño y compromiso con la organización (17).

Villanueva M. (2024) en su tesis en Áncash tuvo como objetivo determinar la relación entre las estrategias de afrontamiento y el clima organizacional en el personal de instituciones de salud en Áncash. El estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal, con un diseño no experimental. La población estuvo conformada por 100 trabajadores de la Microred Mato, Microred Mancos y la Red de Salud Huaylas Norte. Se utilizó el cuestionario de estrategias de afrontamiento Brief COPE y el instrumento de clima organizacional CL-SPC. Los resultados mostraron que el 81% de los trabajadores usaban estrategias de afrontamiento moderado, mientras que un 39% percibía el clima organizacional como medio. El análisis estadístico reveló una correlación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.279 ( $p=0.005$ ), lo que indica una relación moderada entre las estrategias de afrontamiento y el clima organizacional. Concluyó que mejorar el clima organizacional influiría positivamente en las estrategias de afrontamiento del personal (18).

Cuenca F. (2022) en su artículo científico en Huari, Áncash tuvo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo de Huari, Áncash, en el año 2020 en la metodología el estudio fue de tipo aplicada, de nivel correlacional, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 126 trabajadores, de los cuales se tomó una muestra de 95 personas. Los resultados cuantitativos indicaron que el 54.7% de los encuestados no se sentían satisfechos con la visión del hospital, y el 52.6% no estaban satisfechos con el modelo organizacional. Además, el 46.3% de los trabajadores no se sentían satisfechos con el liderazgo de sus jefes. Mediante la prueba de Rho de Spearman, se encontró una correlación significativa ( $r=0.745$ ,  $p<0.01$ ) entre el clima organizacional y el desempeño laboral, lo que demuestra una

relación positiva alta. Concluyó que mejorar el clima organizacional podría incrementar significativamente el desempeño laboral (19).

Romero R. (2022) en su artículo científico en San Jacinto, Áncash tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en los trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Áncash. La investigación fue de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental-transversal. La población incluyó a 62 trabajadores de la salud, quienes respondieron dos cuestionarios adaptados a las variables. Los resultados cuantitativos mostraron que el 40% de los encuestados percibían el clima organizacional como excelente, el 23% como regular, y el 37% lo consideraron malo. En cuanto a las relaciones interpersonales, el 43.5% las evaluó como buenas, el 17.7% como regulares, y el 38.7% como malas. El análisis estadístico reveló una correlación moderada entre ambas variables, con un coeficiente Rho Spearman de 0.528 ( $p < 0.05$ ). Concluyó que un clima organizacional favorable mejora las relaciones interpersonales, lo que podría influir positivamente en el ambiente laboral del centro de salud (20).

Flores D, García N. (2023) en su artículo científico en Yungay, Áncash, en el año 2022, tuvo como objetivo determinar clima organizacional y el desempeño laboral en los docentes del Colegio Santa Inés, La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, tipo aplicada y alcance correlacional. La población y muestra estuvo conformada por 85 docentes. Los resultados indicaron que el 54.1% de los docentes consideraron que el clima organizacional estaba en riesgo, mientras que el 34.1% lo calificó como inadecuado y solo el 11.8% lo consideró adecuado. En cuanto al desempeño laboral, el 71.8% lo calificó como medio, el 16.5% como bajo y el 11.8% como alto. El análisis inferencial mostró una correlación media entre ambas variables, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.591 ( $p < 0.05$ ). Concluyó que un clima organizacional adecuado promueve un mejor desempeño laboral entre los docentes del colegio (21).

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Variable Clima organizacional**

#### **Definición.**

Se define como el entorno laboral se caracteriza por una relación favorable entre la excelencia en el trabajo y la capacidad de la organización para innovar. Este clima promueve un desempeño individual mejorado y la optimización de los procesos de trabajo, lo que resulta en una mayor eficiencia y eficacia dentro de la organización. Un clima organizacional positivo es fundamental para el éxito sostenible (1).

Son las percepciones compartidas dentro de una organización sobre aspectos como la recompensa, el apoyo y la calidez. Estos factores influyen significativamente en la capacidad de la organización para aprender y desarrollarse, destacándose el clima de recompensa como el que ejerce el mayor impacto en el empoderamiento y el aprendizaje del equipo (22).

Se define como un conjunto de prácticas que cuantifican la cultura dentro de una organización, abarcando aspectos como la comunicación, el liderazgo y las recompensas. Este clima influye directamente en la percepción que los empleados tienen sobre su entorno laboral, afectando su satisfacción y bienestar. Un clima organizacional positivo se traduce en una mayor motivación y compromiso por parte de los empleados, lo cual mejora su desempeño y contribuye al éxito organizacional (23).

#### **La teoría de las necesidades**

Según Maslow A. Los seres humanos están motivados por una jerarquía de necesidades que van desde las más básicas hasta las más complejas, como la autorrealización. Esta teoría proporciona un marco valioso para entender cómo el clima organizacional influye en la satisfacción laboral. En un entorno de trabajo, satisfacer las necesidades básicas de los empleados, como la seguridad y la estabilidad, es fundamental para crear un ambiente positivo. A medida que se satisfacen estas necesidades, las organizaciones deben centrarse en cubrir necesidades sociales, como la pertenencia y el reconocimiento, lo que

contribuye a un clima organizacional saludable. Un buen clima organizacional no solo apoya el bienestar físico y emocional de los empleados, sino que también promueve su motivación y desempeño, lo que se refleja en un aumento de la satisfacción laboral. Así, al abordar integralmente las diferentes necesidades de los empleados, las organizaciones pueden mejorar significativamente tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral, lo que resulta en un mejor rendimiento y una mayor retención de talento (24).

Por lo tanto, la teoría de Maslow sugiere que satisfacer las necesidades jerárquicas de los empleados, desde las básicas hasta las de autorrealización, es crucial para su bienestar. Un clima organizacional que aborde estas necesidades, como la seguridad, la pertenencia y el reconocimiento, no solo mejora el ambiente de trabajo, sino que también incrementa la satisfacción laboral y la motivación. Así, un buen clima organizacional fomenta un mayor compromiso y desempeño de los empleados.

## **Dimensiones:**

### **Dimensión 1: Potencial humano**

Se define como las capacidades y habilidades inherentes en los individuos que tienen el potencial de desarrollarse y utilizarse para alcanzar objetivos personales y organizacionales. Este concepto es esencial para fomentar el crecimiento y la innovación en cualquier contexto laboral, ya que permite a los empleados maximizar su desempeño y contribuir efectivamente al éxito de la organización (25).

Es la capacidad innata y adquirida de las personas para desarrollar habilidades, conocimientos y actitudes que les permitan contribuir de manera efectiva a la innovación y al logro de objetivos organizacionales. Es fundamental para el crecimiento y adaptación en entornos dinámicos (26).

## **Dimensión 2: Diseño Organizacional**

Se define como la estructura compuesta de roles, responsabilidades y relaciones dentro de una organización, diseñada para optimizar el rendimiento y facilitar el logro de objetivos estratégicos. Este diseño busca alinear los recursos y procesos de manera efectiva, promoviendo una comunicación eficiente y asegurando que cada miembro contribuya de manera coherente al éxito organizacional y a la consecución de metas (27).

Se define como el proceso que establece formalmente los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de una organización, dividiendo las tareas y funciones en diferentes áreas funcionales para cumplir con los objetivos establecidos. El diseño debe ser flexible, lo que permite una administración dinámica y basada en proyectos, optimizando el uso de las habilidades de los colaboradores para mejorar la competitividad (28).

## **Dimensión 3: Cultura organizacional**

Se define como el conjunto de valores, creencias y comportamientos compartidos que moldean la manera en que los miembros de una organización interactúan y trabajan juntos. Este sistema de normas y prácticas influyen en las relaciones internas, la toma de decisiones y el clima general del lugar de trabajo, afectando significativamente el desempeño y la cohesión del equipo (29).

Es un conjunto de valores, creencias y normas compartidas que guían las acciones y comportamientos de los miembros de una organización. Esta cultura influye profundamente en la forma en que los empleados interactúan, toman decisiones y colaboran, afectando directamente el desempeño general y la cohesión del equipo, así como el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral (30).

### **3.2.2. Variable Satisfacción laboral**

#### **Definición.**

Es un nivel de bienestar y contenido que experimentan los trabajadores en su entorno laboral. Esta satisfacción está influenciada por



factores como las remuneraciones, las condiciones del ambiente de trabajo y la calidad del liderazgo. Cuando estos aspectos son deficientes, como sueldos bajos, espacios inadecuados y liderazgo ineficaz, los colaboradores tienden a sentirse insatisfechos, lo que puede afectar su desempeño y motivación (2).

La satisfacción laboral se refiere al grado de bienestar y conformidad que un trabajador siente respecto a su empleo, influenciado por factores como la percepción de justicia, equidad, reconocimiento, y las condiciones laborales. Cuando los empleados perciben un trato justo, su satisfacción aumenta, mejorando su compromiso y desempeño (31).

Se define como una actitud que un trabajador asume frente a su propio empleo, basada en sus creencias y valores, permitiéndole desarrollar sus acciones y actividades laborales. Esta satisfacción es clave para el desarrollo y rendimiento de las organizaciones, generando un mayor compromiso y productividad entre los empleados (32).

### **Teoría de la Equidad**

Para Adams J. Señala a la satisfacción laboral desde una percepción de equidad en el trabajo. Según su teoría, los empleados evalúan la justicia de su entorno laboral comparando sus insumos, como el esfuerzo, las habilidades y el tiempo dedicado, con sus resultados, como el salario y el reconocimiento recibido. Esta comparación no se realiza en aislamiento; los empleados también contrastan sus condiciones con las de sus colegas. Si perciben que existe una inequidad en esta relación, como recibir menos reconocimiento o salario en comparación con el esfuerzo invertido o en comparación con sus compañeros, puede surgir insatisfacción y desmotivación. Esta percepción de inequidad afecta directamente la satisfacción laboral, ya que los empleados tienden a sentirse desalentados cuando creen que no están siendo justamente

recompensados por su trabajo, lo que puede llevar a una disminución en su rendimiento y compromiso con la organización (33).

La relación entre la teoría de la equidad y la satisfacción laboral se basa en que los empleados experimentan una mayor satisfacción cuando perciben que existe un equilibrio justo entre sus inputs (esfuerzos, habilidades, y tiempo) y outputs (recompensas, reconocimiento) en comparación con los de sus compañeros. Si los empleados consideran que sus contribuciones y recompensas están alineadas de manera equitativa, experimentan un sentido de justicia que fomenta una mayor satisfacción laboral y compromiso con la organización.

### **Dimensiones:**

#### **Dimensión 1: Las condiciones de trabajo**

Para los técnicos del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Lo asocian al entorno físico, psicológico y social en el que los empleados desempeñan sus tareas diarias. El entorno físico incluye factores como la ergonomía y la seguridad del espacio de trabajo, mientras que el entorno psicológico y social abarca el clima organizacional y las relaciones interpersonales. Estos aspectos tienen un impacto directo en el bienestar, la seguridad y la productividad de los empleados, influyendo en su desempeño y satisfacción laboral (34).

Es el conjunto de factores que incluyen la carga laboral, la percepción de control, el reconocimiento y recompensa, las relaciones interpersonales, la equidad y la alineación de valores. Estas condiciones son esenciales para la salud mental y el bienestar de los empleados e inciden en su satisfacción laboral y su desempeño general (35).

#### **Dimensión 2: El reconocimiento personal y social**

El reconocimiento personal y social se refiere al valor y aprecio que los individuos reciben de su entorno laboral y social por sus esfuerzos y logros. Este reconocimiento influye de manera positiva en la percepción de éxito personal y profesional, fortaleciendo la motivación y la satisfacción en el trabajo. Por el contrario, la falta de reconocimiento puede generar

agotamiento emocional y una sensación de incompetencia, afectando negativamente el rendimiento laboral (36).

El reconocimiento personal y social incluye la validación que los empleados reciben por sus logros de parte de sus compañeros y superiores. Este tipo de reconocimiento es crucial para aumentar la autoestima y motivación, lo que mejora el compromiso y la satisfacción laboral. Además, ayuda a crear una atmósfera de trabajo colaborativa y positiva, lo que repercute favorablemente en el desempeño de los empleados (37).

### **Dimensión 3: Beneficios económicos**

Los beneficios económicos incluyen compensaciones monetarias adicionales al salario base, tales como bonificaciones, premios y comisiones. Estos beneficios no solo mejoran la percepción de equidad entre los empleados, sino que también influyen positivamente en su motivación y desempeño laboral. Además, desempeñan un papel crucial en la atracción y retención de talento, lo que fortalece la relación entre el empleado y la organización (38).

Los beneficios desempeñan un papel crucial en la atracción y retención de talento, al mejorar la propuesta de valor para los empleados y fomentar su satisfacción y lealtad hacia la organización. La percepción positiva de los beneficios puede incrementar la motivación y el compromiso del empleado, lo que impacta directamente en su desempeño laboral (39).

### **3.3. Marco conceptual**

#### **Satisfacción:**

La satisfacción es un estado emocional positivo que se origina al cumplir metas, expectativas o necesidades, generando una sensación de plenitud y bienestar como resultado del logro personal (40).

#### **Cultura:**

Es un sistema que integra personas, lugares y prácticas, con el objetivo de justificar, resistir o promulgar el poder. Este enfoque propone que el poder

influye sobre las personas, los lugares y las prácticas, y se utiliza el racismo como ejemplo (41).

**Organización:**

La organización es una estructura social diseñada para alcanzar objetivos específicos mediante la coordinación de actividades y recursos (42).

**Enfermería:**

Es una disciplina que estudia el cuidado de la salud humana. Su objetivo es ofrecer un cuidado integral basado en las necesidades del paciente, considerando factores físicos, emocionales y sociales. El cuidado se reconoce como un fenómeno fundamental en la enfermería y se relaciona con las ciencias humanas (43).

**Cuidado:**

Es fundamental en la esencia del ser humano, manifestándose en una relación amorosa y compasiva con los enfermos, así como en una responsabilidad compartida por la salud del planeta (44).

**Paciente:**

Un paciente es una persona que recibe atención médica, tanto física como mental, centrada en sus necesidades y derechos, y que participa activamente en su recuperación, siguiendo un modelo de atención que involucra a la persona y su entorno familiar (45).

**Trabajo:**

Trabajo es la actividad física o intelectual realizada por un individuo con el fin de obtener un resultado útil, como la producción de bienes o servicios, a cambio de una compensación económica. Su ejecución implica esfuerzo y la utilización de habilidades y conocimientos (46).

**Ambiente:**

El ambiente de trabajo es el conjunto de factores que influyen en el bienestar físico y mental de la fuerza laboral. Estos factores incluyen aspectos técnicos y sociales que participan en el proceso de trabajo (47).

**Confort:**

Se define como una experiencia inmediata del ser que se obtiene cuando se satisfacen las necesidades de alivio, tranquilidad y trascendencia en los contextos físico, psicoespiritual, sociocultural y ambiental (48).

**Centro de salud:**

Es una institución que presta servicios de atención médica primaria, con el objetivo de brindar servicios preventivos, curativos y rehabilitadores a la población. Estos centros son esenciales para mejorar el acceso a la salud y su calidad depende de la gestión adecuada de recursos humanos, infraestructura y equipamiento (49).

**IV. METODOLOGÍA****4.1. Tipo y Nivel de Investigación****4.1.1. Enfoque**

El enfoque fue cuantitativo en lo que se buscó recopilar y analizar datos numéricos para identificar patrones, probar teorías y hacer generalizaciones. Se utilizan métodos estadísticos para medir variables y establecer relaciones entre ellas (50).

**4.1.2. Tipo**

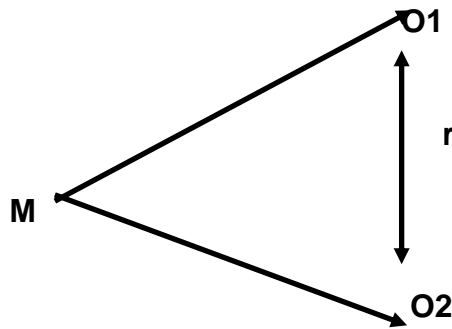
La investigación fue de tipo básica ya que busca generar conocimiento fundamental sin aplicaciones prácticas inmediatas. Su objetivo es ampliar el entendimiento teórico sobre fenómenos específicos, contribuyendo al desarrollo de teorías y modelos generales (51).

**4.1.3. Nivel**

La investigación fue de nivel correlacional entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, en donde el propósito principal es determinar el grado en que dos o más variables están relacionadas, y la forma en que varían juntas. Además, esta correlación puede ser positiva (ambas variables se mueven en la misma dirección) o negativa (una variable aumenta mientras la otra disminuye) (52).

**4.2. Diseño de la Investigación**

El diseño no experimental observa y analiza variables en su estado natural sin intervención del investigador. Los estudios no experimentales describen y relacionan fenómenos, permitiendo examinar relaciones y efectos sin manipulación directa (53).



**Donde:**

**M:** muestra

**O1:** variable 1

**O2:** variable 2

**r:** relación entre variables

### **4.3. Hipótesis general y específicas**

#### **4.3.1. Hipótesis general**

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

H0: No existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

#### **4.3.2. Hipótesis específicas**

H.E.1: Existe relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

H.E.2: Existe relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

H.E.3: Existe relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

#### **4.4. Identificación de las variables**

##### **4.4.1. Variable independiente**

###### **Clima organizacional**

###### **Dimensiones**

Potencial humano

Diseño organizacional

Cultura organizacional

##### **4.4.2. Variable dependiente**

###### **Satisfacción laboral**

###### **Dimensiones**

Condiciones de trabajo

Reconocimiento personal y social

Beneficios económicos

#### 4.5. Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Clima organizacional	Potencial humano	Innovación	1 -2-3	Nunca=1 A veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	Politómica
		Liderazgo	4-5-6-7		
		Recompensa	8-9-10		
		Confort	11-12		
	Diseño organizacional	Toma de decisiones	13-14	Nunca=1 A veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
		Remuneración	15-16		
		Estructura	17-18		
		Comunicación organizacional	19-20		
	Cultura organizacional	Motivación	21-22	Nunca=1 A veces= 2 Frecuentemente= 3 Siempre= 4	
		Identidad	23-24		
		Conflicto y cooperación	25-26-27		



VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORES	TIPO DE VARIABLE ESTADÍSTICA
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Condiciones físicas y/materiales	1-2-3-4	5=Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1 =Totalmente en desacuerdo	Politómica
		Desempeño de tareas	5-6-7		
		Políticas administrativas	8-9-10-11		
	Reconocimiento personal y social	Relación con la autoridad	12-13-14-15-16	5=Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1 =Totalmente en desacuerdo	
		Relaciones sociales	17-18		
		Desarrollo personal	19-20		
	Beneficios laborales y/remuneraciones	Salario adecuado y justo	21-22	5=Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1 =Totalmente en desacuerdo	
		Presencia de beneficios y reconocimientos	23-24		

## 4.6. Población - Muestra

### 4.6.1. Población

Se denomina población al conjunto de personas, cosas o acontecimientos que comparten una característica y sobre los que se busca información. El universo de estudio del que se extraerán las evidencias es la población (54).

Para esta investigación, la población está constituida por 55 empleados del Centro de Salud Marcará en Áncash. Este grupo representa el universo de estudio sobre el que se realizará la investigación, de los cuales están inmersos a la investigación en relación al clima organizacional y la satisfacción laboral, de los cuales son presentados a continuación:

**Tabla 1:** Relación de Personal del Centro de Salud Marcará

<b>PERSONAL POR ÁREA</b>	<b>NÚMERO DE TRABAJADORES</b>
MEDICO GERENTE	1
MEDICINA	3
ENFERMERÍA	7
OBSTETRICIA	5
ODONTOLOGÍA	3
PSICOLOGÍA	1
ASISTENTE SOCIAL	1
TÉCNICO EN ENFERMERÍA	15
TÉCNICO SANITARIO	1
TECNÓLOGO EN LABORATORIO	2
TÉCNICO MÉDICO	2
TÉCNICO EN FARMACIA	2
FARMACÉUTICO	1
ARTESANO	2
CONDUCTOR	2
DIGITADOR	4
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	2
VIGILANTE	1
<b>TOTAL</b>	<b>55</b>

*Nota.* Información obtenida del Área Administrativa del Centro de Salud Marcará.

#### **4.6.2. Muestra**

Es un subconjunto extraído de una población utilizando técnicas de muestreo utilizadas para obtener características de toda la población (55). El muestreo será censal, tomando como muestra a toda la población, es decir, 55 empleados que laboran en el Centro de Salud Marcará en Áncash.

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Para la recolección de información de campo se utilizó el procedimiento pertinente, presentando una solicitud por medio de la Universidad Autónoma de Ica para la autorización junto con una solicitud. Mediante la obtención de permiso se procedió a la encuesta y aplicación del instrumento a la población de la investigación.

##### **4.7.1. Técnicas**

Las técnicas de recolección de información son métodos específicos utilizados para obtener datos de la muestra. Entre las técnicas más comunes se encuentran las encuestas, entrevistas, observaciones y análisis de documentos (56).

La técnica elegida es la encuesta, para la recopilación de datos mediante preguntas estandarizadas para una muestra de individuos, el cual permitirá obtener información sobre opiniones, comportamientos o características del estudio.

##### **4.7.2. Instrumentos**

Los instrumentos de recolección de información son herramientas concretas empleadas para aplicar las técnicas de recolección de datos. Ejemplos de instrumentos incluyen cuestionarios, guías de entrevista, listas de verificación y escalas de observación (57).

La herramienta elegida fue el cuestionario, un instrumento de recolección de datos compuesto por una serie de preguntas estructuradas diseñadas para obtener información. Como resultado, en esta investigación,

dos instrumentos, el clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores, fueron considerados válidos por un panel de expertos.

### **Validez del instrumento:**

La validez, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable de la investigación que pretende medir (58).

Para la validación de nuestro instrumento de investigación se consideró tres validadores con experiencia en investigación: 1era fue un metodólogo con Grado académico de Magíster, 2da es con Grado Académico de Doctorado en Gestión Pública y gobernabilidad y 3era un Licenciada de Enfermería con el Grado Académico de Magíster en Salud Pública y Gobernabilidad.

- Mg. Aranibar Quenhua Pedro Oscar.
- Dra. Lucila Rojas Delgado.
- Dra. Rosales Armas, Maribel.

Realizaron sus observaciones con mucha objetividad y concluyeron que cumplen con todos los criterios establecidos en la investigación.

### **Confiabilidad del Instrumento “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”.**

**Tabla 2:** Personal de salud para prueba piloto (“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”)

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0,9105</b>	18

Nota: Resultado obtenido mediante el sistema SPSS Versión 25.

**Interpretación:** Se observa los resultados obtenidos, el valor de Alfa de Cronbach es de 0,9105 donde refleja alta confiabilidad, y nos indica que el instrumento usado es válido.

### **Confiabilidad de variable 1: “Clima Organizacional”**

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales (59).

Confiabilidad del constructo de la variable “Clima Organizacional”

**Tabla 3:** Personal de salud para prueba piloto (“Clima Organizacional”)

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0,8652</b>	26

Nota: Resultado obtenido mediante el sistema SPSS Versión 25.

**Interpretación:** Se observa los resultados obtenidos, el valor de Alfa de Cronbach es de 0,8652 donde refleja alta confiabilidad, y nos indica que el instrumento usado es válido.

A continuación, se presenta la **Ficha Técnica** del instrumento “**Clima Organizacional**” y de la “**Satisfacción Laboral**”

#### **FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO CLIMA ORGANIZACIONAL**

**Denominación:** Encuesta de clima organizacional

**Instrumento:** Cuestionario adjunto con fines de investigación

**Teorías y enfoque:** Teoría de las necesidades básicas de Maslow

**Adaptación:** Infantes Banda Heydi, De la Cruz Domínguez Faris Salmai

**Número de ítems:** 26 preguntas

**Tiempo de aplicación:** 20 minutos

**Monitoreo:** individual

**Campo de aplicación:** los 55 trabajadores del Centro de Salud Marcará

El instrumento utilizado de acuerdo a las teorías de la investigación donde el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 26 puntos y 104 puntos, de

acuerdo a los 11 factores o indicadores utilizando el instrumento de medición compuesto de 26 ítems.

Los puntajes se asignan como sigue:

Siempre.	4 puntos
Frecuentemente	3 Puntos
A veces	2 Puntos
Nunca	1 Puntos

Es fundamental que antes en la recepción de la encuesta, se verifique que se haya respondido los 26 ítems del instrumento, a fin de asegurar que exista un 100% de preguntas resueltas.

Los factores o indicadores de la variable están compuestos por un conjunto de ítems, que están distribuidos de la siguiente forma:

***Distribución de ítems:***

Factor I: Innovación	1 -2-3-4
Factor II: Liderazgo	5-6-7
Factor III: Recompensa	8-9
Factor IV: Confort	10-11
Factor V: Toma de decisiones	12-13
Factor VI: Remuneración	14-15
Factor VII: Estructura	16
Factor VIII: Comunicación organizacional	17-18-19
Factor IX: Motivación	20-21
Factor X: Identidad	22-23
Factor XI: Conflicto y cooperación	24-25-26

**Donde:**

**Factor I: Innovación**

Se buscó conocer cómo los empleados perciben la cultura de innovación y flexibilidad en su institución. Específicamente, se evaluó si los compañeros de trabajo proponen nuevas ideas para resolver problemas, si la institución fomenta un ambiente laboral positivo para la innovación en procedimientos asistenciales, y si la organización es flexible y receptiva a los cambios.

## **Factor II: Liderazgo**

Se buscó conocer la percepción de los empleados sobre el liderazgo de su jefe en el centro de labores, evaluando si lidera con el ejemplo, está disponible cuando es necesario, inspira y motiva al personal que asiste para mejorar las tareas, y promueve una comunicación horizontal. Estos aspectos son clave para entender la efectividad del liderazgo en el equipo.

## **Factor III: Recompensa**

Se buscó conocer si los empleados perciben que existen incentivos laborales adecuados para mejorar su desempeño y si creen que los premios y reconocimientos se distribuyen de manera justa. Esto ayudó a evaluar cómo los incentivos y la equidad en la distribución de recompensas afectan la motivación y satisfacción laboral.

## **Factor IV: Confort**

Se buscó conocer la percepción del personal sobre la provisión de implementos y materiales necesarios para su trabajo, y su satisfacción con el ambiente laboral, evaluando si estos contribuyen a un entorno positivo.

## **Factor V: Toma de decisiones**

Se buscó evaluar el grado de participación y consulta en la toma de decisiones dentro de la organización. Se analizó si los jefes recogen información antes de decidir y si los empleados tienen oportunidad de participar, reflejando así el nivel de inclusión y transparencia en la gestión organizacional.

## **Factor VI: Remuneración**

Se buscó conocer la percepción de los empleados sobre la equidad y adecuación de su salario y beneficios en relación con el trabajo realizado. Se evaluó si los empleados consideran que su remuneración es justa y proporcional a sus esfuerzos y responsabilidades dentro de la organización, lo que influye en su satisfacción laboral y motivación.

### **Factor VII: Estructura**

Se buscó evaluar si la estructura organizacional está adecuadamente definida para permitir la correcta ejecución de las funciones y tareas de los empleados. Esto incluye la claridad en roles, responsabilidades, y la distribución de recursos, que son fundamentales para un desempeño eficiente y alineado con los objetivos de la organización.

### **Factor VIII: Comunicación organizacional**

Se buscó evaluar la efectividad de la comunicación entre jefes y empleados, incluyendo la frecuencia con la que los jefes buscan feedback técnico y proporcionan retroalimentación sobre el desempeño. También se analizó la atención y receptividad de los empleados hacia las comunicaciones emitidas por sus superiores.

### **Factor IX: Motivación**

Se buscó evaluar la motivación de los empleados en sus funciones y cómo el reconocimiento del trabajo por parte del centro laboral influye en esta motivación. Se analizó si el reconocimiento institucional incentiva el cumplimiento de tareas y mejora la satisfacción y el compromiso de los empleados.

### **Factor X: Identidad**

Se buscó evaluar el grado de identificación de los empleados con los valores y la misión de su centro de labores, así como la efectividad de las actividades y programas de integración en la creación de un sentido de pertenencia y orgullo. Se analizó si los empleados se sienten alineados con la misión de la organización y si las iniciativas de integración fortalecen su compromiso y lealtad.

### **Factor XI: Conflicto y cooperación**

Se buscó evaluar la eficacia en la resolución de conflictos entre el personal asistencial por parte de los encargados, la cooperación entre compañeros de trabajo cuando es necesario y si las reuniones programadas abordan y evalúan estos conflictos para mejorar el ambiente laboral.



## Confiabilidad de variable 2: “satisfacción laboral”

**Tabla 4:** Personal de salud para prueba piloto (“satisfacción laboral”)

Alfa de Cronbach	N de elementos
<b>0,8023</b>	24

Nota: Resultado obtenido mediante el sistema SPSS Versión 25.

**Interpretación:** Se observa los resultados obtenidos, el valor de Alfa de Cronbach es de 0,8023 donde refleja alta confiabilidad, y nos indica que el instrumento usado es válido.

### FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN LABORAL

**Denominación:** Encuesta de satisfacción laboral

**Instrumento:** Cuestionario adjunto con fines de investigación

**Teorías y enfoque:** Teoría de la equidad de Adams

**Adaptación:** Infantes Banda Heydi, De la Cruz Domínguez Faris

**Número de ítems:** 24 preguntas

**Tiempo de aplicación:** 20 minutos

**Monitoreo:** individual

**Campo de aplicación:** los 55 trabajadores del Centro de Salud Marcará.

El instrumento de acuerdo con las teorías de la investigación consta de 24 preguntas y el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 24 puntos y 120 puntos, de acuerdo a los 8 factores o indicadores utilizando el instrumento de medición compuesto de 24 ítems.

Los puntajes se asignan como sigue:

Totalmente de acuerdo.	5 puntos
De acuerdo	4 Puntos
Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	3 Puntos
En desacuerdo	2 Puntos
Totalmente en desacuerdo	1 Puntos

Es fundamental que antes en la recepción de la encuesta, se verifique que se haya respondido los 24 ítems del instrumento, a fin de asegurar que exista un 100% de preguntas resueltas.

Los factores o indicadores de la variable están compuestos por un conjunto de ítems, que están distribuidos de la siguiente forma:

#### **Distribución de ítems:**

<b>Factor I:</b> Condiciones físicas y/materiales	1-2-3-4-5
<b>Factor II:</b> Desempeño de tareas	6-7-8-9
<b>Factor III:</b> Políticas administrativas	10-11
<b>Factor IV:</b> Relación con la autoridad	12-13-14-15
<b>Factor V:</b> Relaciones sociales	16-17-18
<b>Factor VI:</b> Desarrollo personal	19-20
<b>Factor VII:</b> Salario adecuado y justo	21-22
<b>Factor VIII:</b> Presencia de beneficios y reconocimientos	23-24

**Donde:**

**Factor II: Desempeño de tareas**

Se buscó conocer si las funciones asignadas son claras para un desempeño óptimo, si la carga de trabajo es manejable y equilibrada, y si se recibe apoyo adecuado de los superiores. Además, se evaluó si se cuentan frecuentemente con los recursos y materiales necesarios para realizar las tareas de manera efectiva.

**Factor III: Políticas administrativas**

Se buscó conocer si los empleados consideran que las políticas administrativas del hospital fomentan un ambiente de trabajo justo y equitativo, y si estas políticas están claramente comunicadas dentro del centro de salud.

#### **Factor IV: Relación con la autoridad**

Se buscó conocer si existe una buena relación entre el personal de salud y las autoridades del hospital, si estas están disponibles para resolver problemas y consultas, y si brindan orientación adecuada y un trato valorativo al personal de salud.

#### **Factor V: Relaciones sociales**

Se buscó conocer si hay una buena relación entre compañeros de trabajo en el hospital, si el personal se apoya mutuamente en situaciones difíciles, y si existe una comunicación y relación social óptima entre el personal asistencial y las diferentes unidades de la institución.

#### **Factor VI: Desarrollo personal**

Se buscó conocer si el centro de salud ofrece capacitaciones y oportunidades de desarrollo personal y profesional, y si las evaluaciones de desempeño contribuyen efectivamente a este desarrollo.

#### **Factor VII: Salario adecuado y justo**

Se buscó conocer si el salario recibido en el centro de salud es adecuado en comparación con el promedio del mercado laboral y si es suficiente para cubrir las necesidades personales y familiares de los empleados.

#### **Factor VIII: Presencia de beneficios y reconocimientos**

Se buscó conocer si la institución ofrece beneficios y reconocimientos de manera equitativa y si los beneficios económicos para el personal de salud se pagan puntualmente en la fecha acordada.

### **4.8. Técnicas de análisis y procesamiento de datos**

#### **4.8.1 Técnicas de análisis**

Son métodos utilizados para examinar, transformar y modelar los datos recolectados con el fin de extraer información significativa y apoyar la toma de decisiones. Estas técnicas pueden ser cuantitativas (como el análisis estadístico) o cualitativas (como el análisis de contenido) (60).

En el proceso de información de campo se utilizó el Programa de Microsoft Excel, y así mismo para el análisis descriptivo de los resultados se trasladó al "SPSS versión 25", por ende, el análisis inferencial de los resultados se hizo a través de estadístico Rho Spearman creando validar

el objetivo general del estudio con la contratación de la hipótesis de la investigación.

### **Estadística descriptiva**

La estadística descriptiva se emplea cuando el investigador necesita determinar la magnitud o intensidad de un evento, o la frecuencia con la que ocurre (61).

### **Estadística inferencial**

La estadística inferencial consiste en métodos utilizados para hacer inferencias sobre una población basándose en una muestra (62). Es fundamental determinar el tipo y tamaño de la muestra en una investigación cuantitativa, por lo que deben considerarse tres factores para calcularla:

El porcentaje de confianza que se busca para generalizar los datos de la muestra a la población total suele ser del 95%.

El margen de error aceptable al realizar la generalización se encuentra comúnmente entre el 4% y el 6%.

El nivel de variabilidad calculado para verificar la hipótesis generalmente se asume como  $p + q = 1$ .

#### **4.8.2. Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos incluye todas las operaciones necesarias para preparar los datos recolectados para su análisis. Esto puede incluir la limpieza de datos, la codificación, la organización y la entrada de datos en un software de análisis (63).

Para el procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) que es un software utilizado para el análisis estadístico de datos, codificando las respuestas a un instrumento de medición. A los efectos de realizar el análisis cuantitativo de un instrumento es importante codificar cada una de las respuestas, lo que facilitará el procesamiento de los datos en el software correspondiente. Esta codificación consiste en asignar un valor numérico o símbolo a las opciones de respuestas o categorías de cada ítem (64).

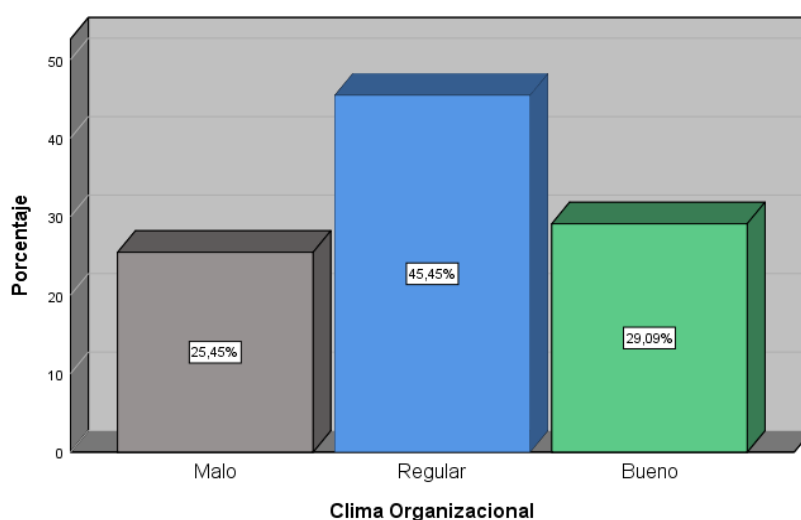
## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

**Tabla 5: (Variable 1)** Clima organizacional del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	25.5
Regular	25	45.5
Bueno	16	29.1
Total	55	100.0

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

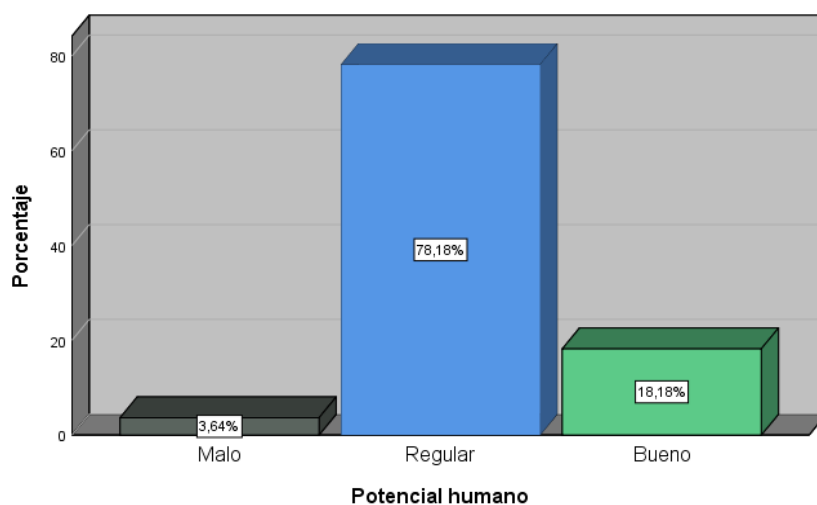


**Figura N° 1:** Clima organizacional del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 6:** Dimensión Potencial humano del clima organizacional según el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	3.6
Regular	43	78.2
Bueno	10	18.2
Total	55	100.0

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

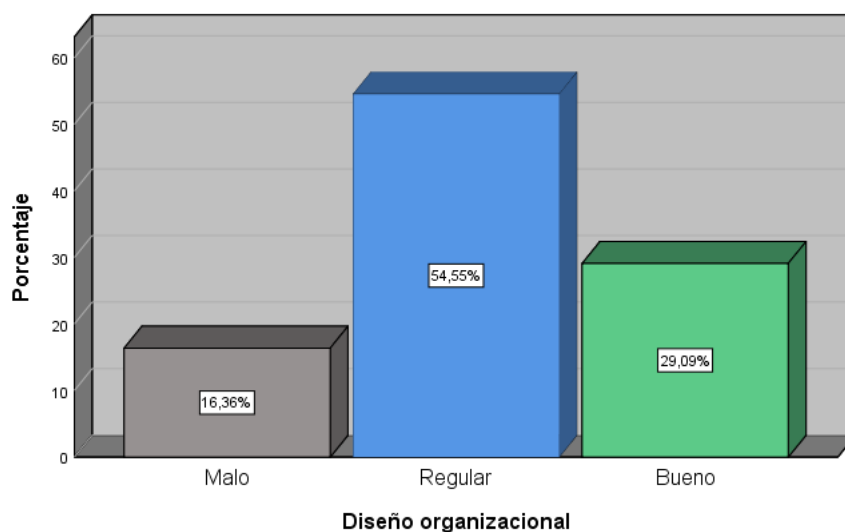


**Figura N° 2:** Potencial humano del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 7:** Dimensión Diseño organizacional del clima organizacional según el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	9	16.4
Regular	30	54.5
Bueno	16	29.1
Total	55	100.0

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

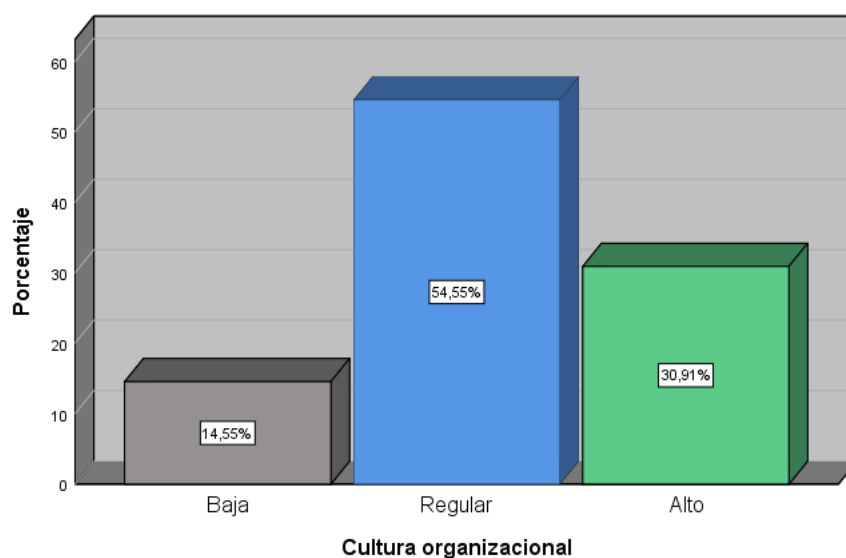


**Figura N° 3:** Diseño organizacional del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 8:** Dimensión cultural organizacional del clima organizacional según el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	8	14.5
Regular	30	54.5
Alto	17	30.9
Total	55	100.0

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

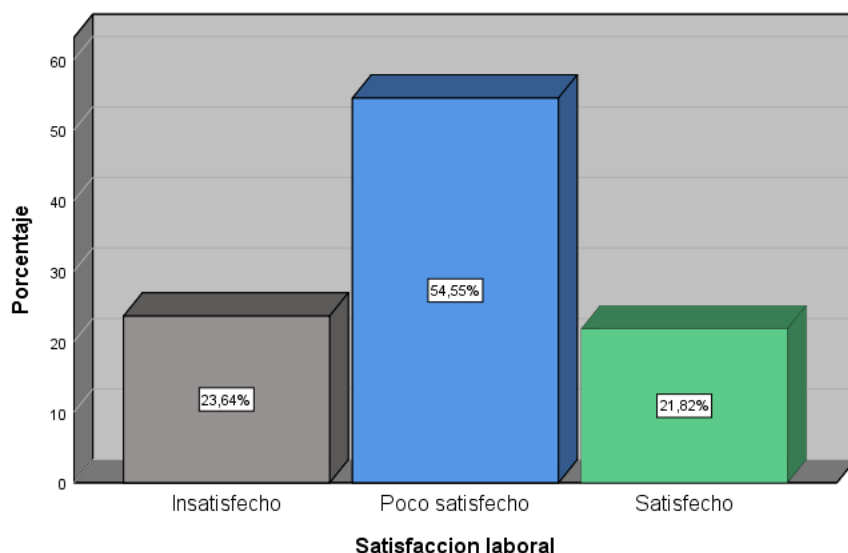


**Figura N° 4:** Cultura organizacional del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 9: (Variable 2)** Satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	13	23.6
Poco satisfecho	30	54.5
Satisfecho	12	21.8
Total	55	100.0

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

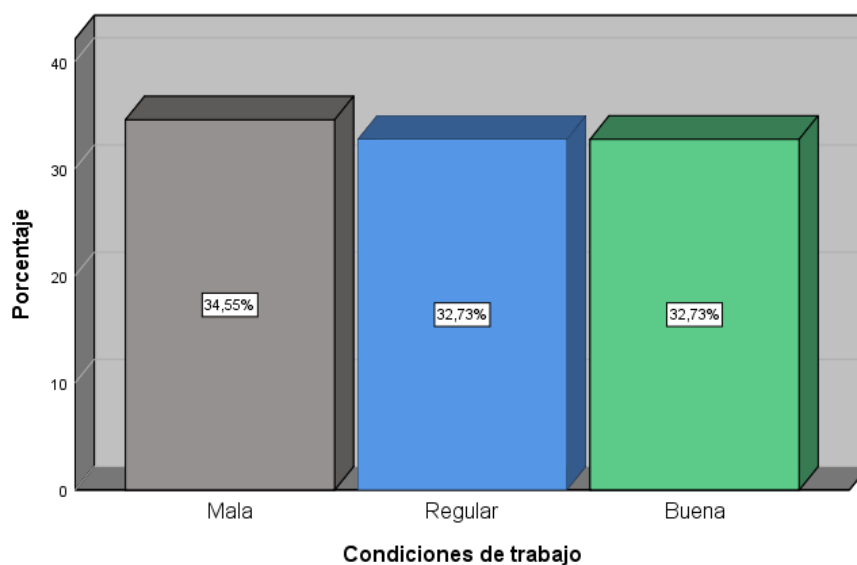


**Figura N° 5:** Satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 10:** Dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	19	34.5
Regular	18	32.7
Buena	18	32.7
Total	55	100.0

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.



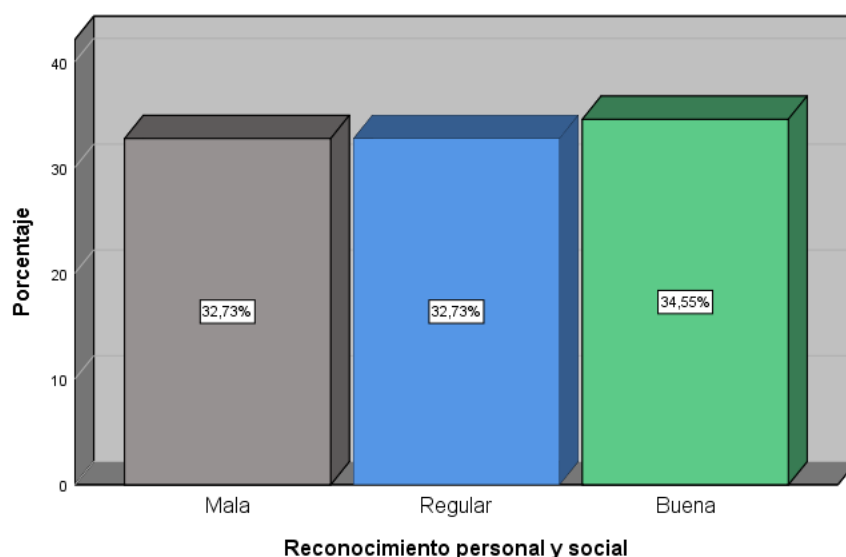


**Figura N° 6:** Condiciones de trabajo del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 11:** Dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	18	32.7
Regular	18	32.7
Buena	19	34.5
Total	55	100.0

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

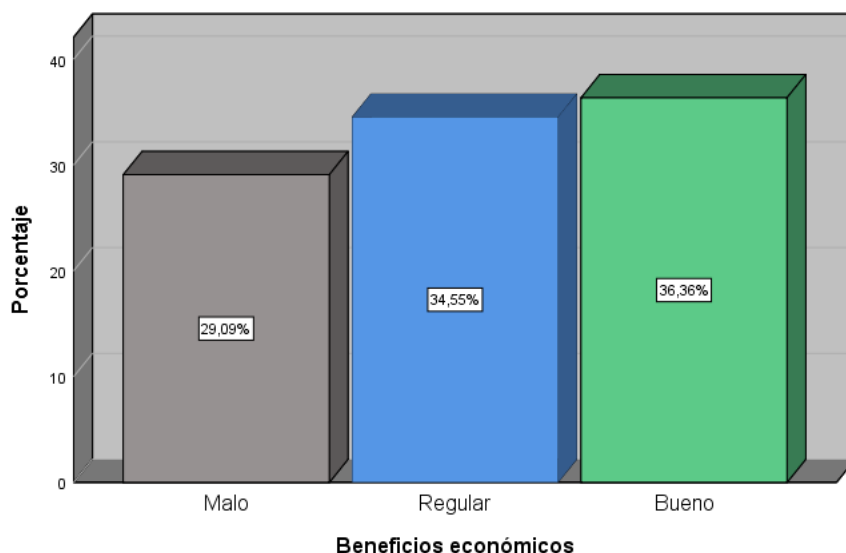


**Figura N° 7:** Reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 12:** Dimensión beneficios económicos de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	29.1
Regular	19	34.5
Bueno	20	36.4
Total	55	100.0

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.



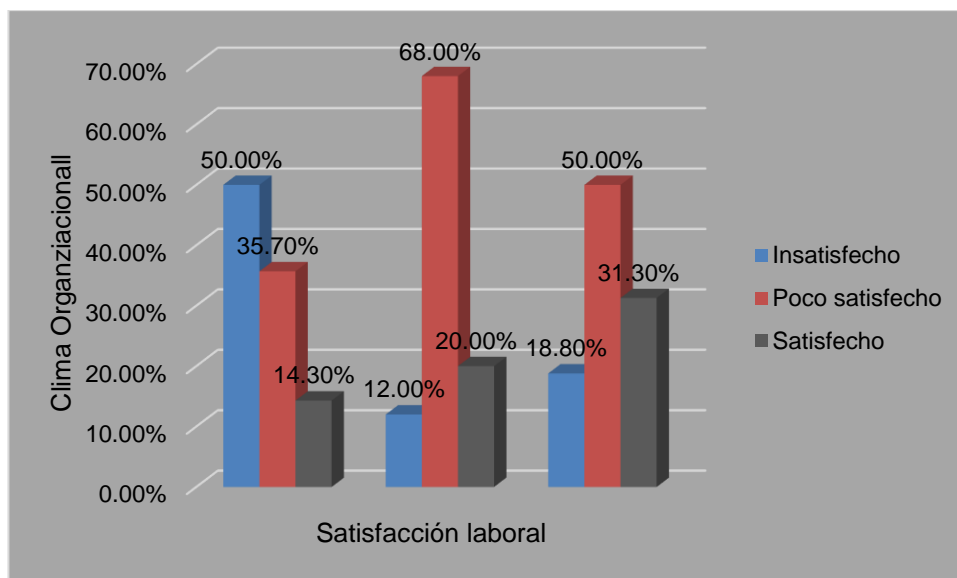
**Figura N° 8:** Beneficios económicos del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tablas cruzadas.**

**Tabla 13:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

			Satisfacción laboral			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Clima organizacional	Malo	Recuento	7	5	2	14
		% del total	50.0%	35.7%	14.3%	100.0%
	Regular	Recuento	3	17	5	25
		% del total	12.0%	68.0%	20.0%	100.0%
	Bueno	Recuento	3	8	5	16
		% del total	18.8%	50.0%	31.3%	100.0%
Total	Recuento	13	30	12	55	
	% del total	23.6%	54.5%	21.8%	100.0%	

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

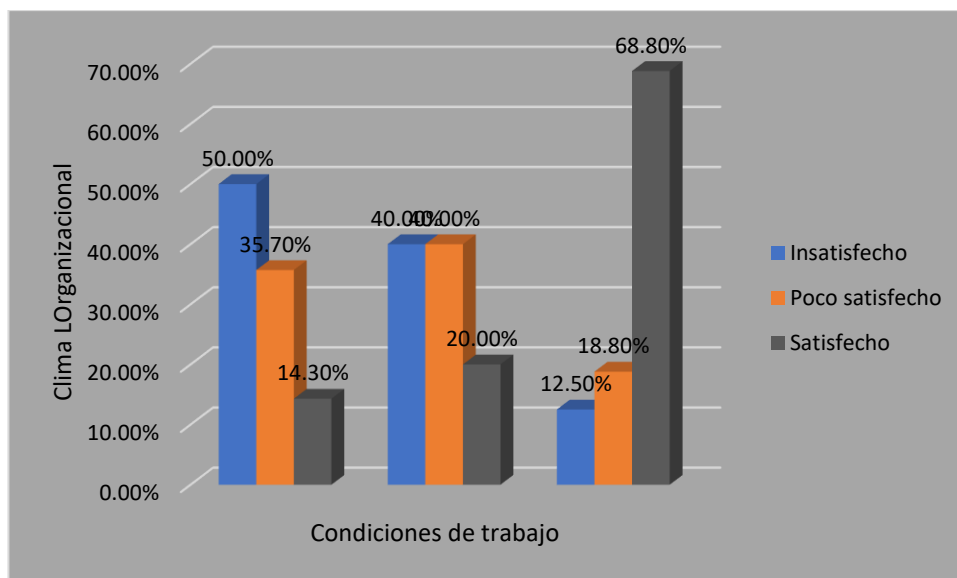


**Figura N° 9:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 14:** Clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

		Condiciones de trabajo			Total
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Clima organizacional	Malo	7	5	2	14
	% del total	50.0%	35.7%	14.3%	100.0%
	Recuento	10	10	5	25
	Regular	40.0%	40.0%	20.0%	100.0%
	Bueno	2	3	11	16
	% del total	12.5%	18.8%	68.8%	100.0%
	Total	19	18	18	55
	% del total	34.5%	32.7%	32.7%	100.0%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

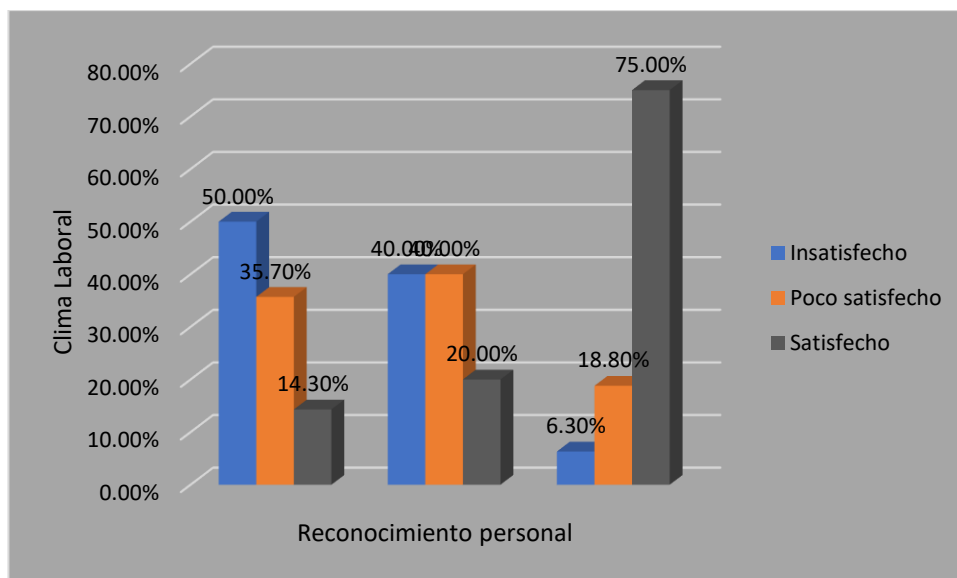


**Figura N° 10:** Clima organizacional y condiciones de trabajo del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 15:** Clima organizacional y el reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

		Reconocimiento personal			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Clima organizacional	Malo	Recuento	7	5	2	14
		% del total	50.0%	35.7%	14.3%	100.0%
	Regular	Recuento	10	10	5	25
		% del total	40.0%	40.0%	20.0%	100.0%
	Bueno	Recuento	1	3	12	16
		% del total	6.3%	18.8%	75.0%	100.0%
Total		Recuento	18	18	19	55
		% del total	32.7%	32.7%	34.5%	100.0%

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

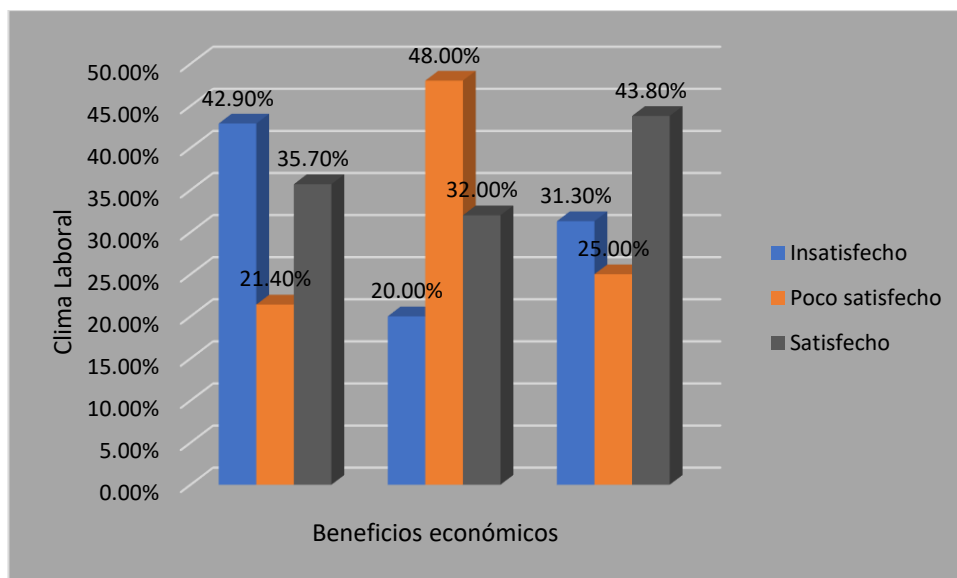


**Figura N° 11:** Clima organizacional y reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 16:** Clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

		Beneficios económicos			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Clima organizacional	Malo	Recuento	6	3	5	14
		% del total	42.9%	21.4%	35.7%	100.0%
	Regular	Recuento	5	12	8	25
		% del total	20.0%	48.0%	32.0%	100.0%
	Bueno	Recuento	5	4	7	16
		% del total	31.3%	25.0%	43.8%	100.0%
Total	Recuento	16	19	20	55	
	% del total	29.1%	34.5%	36.4%	100.0%	

**Fuente:** Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.



**Figura N° 12:** Clima organizacional y beneficios económicos del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

## 5.2. Interpretación de Resultados

La **tabla 2 y figura 1**, respecto al clima organizacional del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, señala que el 25.5% del personal señala que existe un mal clima organizacional, el 45.5% manifiesta que el clima organizacional es regular y el 29.1% señala que el clima organizacional del centro de salud es bueno.

Podemos ver que el clima organizacional en el Centro de Salud de Marcará se percibe ni bueno ni malo donde el clima es regular nos damos cuenta que falta medidas para que el clima sea bueno y los trabajadores se encuentren satisfechos.

En la **tabla 3 y figura 2**, sobre la dimensión potencial humano del clima organizacional del centro de salud de Marcará, Áncash, 2024, señala que el 3.6% del personal del centro de salud señala que la dimensión potencial humano es malo, el 78.2% señala que el potencial humano es regular y el 18.2% manifiesta que el potencial humano es bueno.

Se observó que en el Centro de Salud Marcará es regular el potencial humano de todo el personal del Centro Salud, mostrando un buen potencial humano en el Centro de Salud.

**La tabla 4 y figura 3**, sobre la dimensión diseño organizacional del clima organizacional según el personal del Centro de Salud de Marcará, Áncash, 2024, indica que el 16.4% trabajadores manifiesta que el diseño organizacional es malo, el 54.4% sostiene que el diseño organizacional es regular y el 29.1% de trabajadores manifiesta que el diseño organizacional es bueno.

Se observó que en el Centro de Salud Marcará el diseño organizacional se limita a regular donde se entiende que la organización del personal es suficientemente bien.

**La tabla 5 y figura 4**, sobre la dimensión cultura organizacional del clima organizacional del personal del Centro de Salud de Marcará, Áncash, 2024, señala que el 14.5%% de trabajadores posee un bajo nivel de cultura organizacional, el 54.4% un regular nivel cultural y el 30.9% de trabajadores posee un alto nivel de cultura organizacional.

Se manifestando que en el Centro de Salud Marcará la dimensión cultural organizacional que más de la mitad demuestran un nivel de cultural regular en el personal.

**La tabla 6 y figura 5** respecto a la satisfacción del personal del Centro de Salud de Marcará, Áncash, 2024, indica que el 23.6% trabajadores se siente insatisfecho, el 54.5% poco satisfecho y el 21.8% de trabajadores se siente satisfecho laboralmente en el centro de salud.

Se observó que en el Centro de Salud respecto a la satisfacción del personal del Centro de Salud de Marcará, Áncash, 2024 que más de la mitad de los personajes se sienten poco satisfechos en el Centro de Salud.

**La tabla 7 y figura 6** sobre la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Marcará, Áncash, 2024, indica que el 34.5% de trabajadores indica que las condiciones de trabajo son malas, el 32.7% de trabajadores indica que las condiciones de trabajo son regulares y el 32.7% resalta que las condiciones de trabajo en el centro de salud son buenas.

Se observó que las condiciones de trabajo de malas, regulares y buenas resultando una coincidencia entre 30% a 35% resultados de las coincidencias de trabajo y así mismo se concluye que las condiciones de trabajo son malas en mayor porcentaje.

**En la tabla 8 y figura 7** sobre la dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud de Marcará, Áncash, 2024, señala que el 32.7% manifiesta que el reconocimiento personal y social es mala, el 32.7% señala que el reconocimiento es regular y el 34.7% sostiene que el reconocimiento personal y social es buena.

Se observó que el reconocimiento personal y social es bueno en todo el personal del Centro de Salud de Marcará.

**La tabla 9 y figura 8** sobre la dimensión beneficios económicos del personal y social de la satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, señala que el 29.1% de trabajadores manifiesta que los beneficios económicos son malos, el 34.5% sostiene que el reconocimiento económico es regular y el 36.4% de trabajadores manifiesta que los beneficios económicos son buenos.

Se observó que los beneficios económicos son buenos en mayor incidencia demostrando buen ingreso económico del personal que labora en el Centro de Salud de Marcará.

**En la tabla 10 y figura 9**, sobre el análisis bidimensional del Clima organizacional y satisfacción laboral del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, se observa respecto a los trabajadores que señalan existen un mal clima organizacional en el centro de salud, el 50% se siente insatisfecho laboralmente, sobre los trabajadores que señalan que el Clima organizacional es regular, el 68.0% se encuentra poco satisfecho laboralmente y finalmente sobre los trabajadores que manifiestan que existe un buen Clima organizacional, el 50.0% se siente poco satisfecho laboralmente.



Se manifiesta que el mayor porcentaje del personal muestra buen clima organizacional demostrando poco satisfecho laboralmente con relación a la satisfacción laboral.

**La tabla 11 y figura 10**, respecto al clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, se aprecia respecto a los trabajadores que señalan existen un mal clima organizacional en el Centro de Salud, el 50% se siente insatisfecho respecto a las condiciones de trabajo, sobre los trabajadores que señalan que el Clima organizacional es regular, el 40.0% se encuentra poco satisfecho y el 40% se siente insatisfecho laboralmente con las condiciones de trabajo y finalmente respecto a los trabajadores que manifiestan que existe un buen clima organizacional, el 68.0% se siente satisfecho laboralmente con las condiciones de trabajo.

En esta tabla podemos observar que una gran cantidad de trabajadores no están satisfechos con las condiciones de trabajo puesto que los materiales e insumos del Centro de Salud están afectados por el tiempo de uso o por falta de mantenimiento, por ello el 50% está insatisfecha con las condiciones de trabajo.

**En la tabla 12 y figura 11**, respecto al clima organizacional y el reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, se aprecia respecto a los trabajadores que señalan existen un mal clima organizacional en el centro de salud, el 50% se siente insatisfecho respecto al reconocimiento personal y social, sobre los trabajadores que señalan que el Clima organizacional es regular, el 40.0% se encuentra poco satisfecho y el 40% se siente insatisfecho laboralmente respecto al reconocimiento personal y social; finalmente respecto a los trabajadores que manifiestan que existe un buen clima organizacional, el 75.0% se siente satisfecho laboralmente con el reconocimiento personal y social en el Centro de Salud.

Se manifestó que en el Centro de Salud Marcará y el reconocimiento personal y social del personal percibe bueno el reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, y se debe a que entre

compañeros valoramos el sacrificio y la labor que se realiza en un centro de salud por ello se muestran en las estadísticas altos porcentaje del reconocimiento personal y social.

**En la tabla 13 y figura 12**, respecto al clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, se aprecia respecto a los trabajadores que señalan existen un mal clima organizacional en el centro de salud, el 42.9% se siente insatisfecho respecto a los beneficios económicos, sobre los trabajadores que señalan que el Clima organizacional es regular, el 48.0% se encuentra poco satisfecho respecto a los beneficios económicos; finalmente respecto a los trabajadores que manifiestan que existe un buen clima organizacional, el 43.8% se siente satisfecho laboralmente beneficios económicos en el Centro de Salud.

Se observó que se limita a regular con un mayor porcentaje demostrando la relación del clima organizacional a los beneficios económicos sienten poco satisfecho el personal de estudio del Centro de Salud y así mismo también algunos encuestados sienten satisfechos con los beneficios económicos demostrando en conclusión que los trabajadores sienten que su trabajo debería ser valorado más y por ende remunerado justamente con las labores que realizan.

## **VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **6.1. Análisis inferencial (\*)**

La prueba de normalidad, es un análisis estadístico que permite evaluar el comportamiento y distribución de las variables y sus dimensiones dentro del estudio, para asumir el tratamiento adecuado de acuerdo al comportamiento de los mismos.

Para la contrastación del análisis de normalidad, se asume la siguiente hipótesis de contrastación:

Ho: Los datos se distribuyen normalmente

H1: Los datos no se distribuyen normalmente

## Regla de decisión

Si p-valor > 0.05, los datos presentan distribución normal, por tanto, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$

Si p-valor < 0.05, los datos no presentan distribución normal, por tanto, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$

El análisis de contrastación del análisis de normalidad se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 14:** Análisis de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Clima Organizacional</b>	0.229	55	0.000
Potencial	0.445	55	0.000
Diseño	0.285	55	0.000
Cultura	0.289	55	0.000
<b>Satisfacción Laboral</b>	0.274	55	0.000
Condiciones	0.228	55	0.000
Reconocimiento	0.228	55	0.000
Beneficios	0.237	55	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuesta realizada al personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

La tabla de contrastación del análisis de normalidad a través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para muestras mayores a 50 unidades experimentales, indica de acuerdo al valor de significancia obtenida de 0.000, que las variables y sus dimensiones consideradas en el estudio no presentan distribución normal, por tanto, se hará uso de una metodología no paramétrica para la contratación de las hipótesis de estudio a través del coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## Prueba de Hipótesis

Para la contrastación de hipótesis se empleó el coeficiente de Correlación de Spearman, cuya escala de evaluación de relación se asume de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 15:** Escala de correlación de Rho de Spearman.

Valores	Interpretación
---------	----------------

De 0 a 0.05	Correlación nula
De 0.06 a 0.25	Correlación Baja
De 0.26 a 0.50	Correlación Media
De 0.51 a 0.75	Correlación Moderada
De 0.76 a 1	Correlación alta

Fuente: Hernández, Jorge; Escuela de posgrado, Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"- Lima, Perú; 2020.

### Hipótesis General

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 16:** prueba de hipótesis general

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1.000	0.783*
		Sig. (bilateral)		0.034
		N	55	55
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	0.783*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.034	
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

La **Tabla 16** señala la existencia de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, de acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.034, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, señalando de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.783 que dicha relación es alta y positiva.

Así mismo, por medio de estos hallazgos, se cuenta con evidencia estadística para rechazar la Ho y aceptar H1, resaltando que existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

### H.E.1

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 17:** prueba de hipótesis 1.

			Clima organizacional	Condiciones de trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.640*
		Sig. (bilateral)		0.018
		N	55	55
	Condiciones de trabajo	Coefficiente de correlación	0.640*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.018	
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

**La Tabla 17** evidencia la existencia de relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, de acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.018, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, indicando además de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.640 que dicha relación es moderada y positiva.

Por medio de estos resultados, se puede rechazar la Ho y aceptar H1, señalando que existe relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

## H.E.2

Ho: No existe relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

H1: Existe relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 18:** prueba de hipótesis 2.

			Clima organizacional	Reconocimiento personal y social
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.860*
		Sig. (bilateral)		0.048
		N	55	55
	Reconocimiento personal y social	Coefficiente de correlación	0.860*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.048	
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

**La Tabla 18** señala la existencia de relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, de acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.048, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, dando a conocer además que dicha relación es alta y positiva de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.860.

A través de estos hallazgos, se cuenta con evidencia estadística para rechazar la  $H_0$  y aceptar  $H_1$ , señalando que existe relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social del personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

### H.E.3

$H_0$ : No existe relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024

$H_1$ : Existe relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

**Tabla 19:** prueba de hipótesis 3.

			Clima organizacional	Beneficios económicos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1.000	0.613*
		Sig. (bilateral)		0.023
		N	55	55
	Beneficios económicos	Coefficiente de correlación	0.613*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.003	
		N	55	55

\*. La correlación es significativa en el nivel 0.05 (bilateral).

**La Tabla 19** señala la existencia de relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, de acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.023, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, indicando según el valor del coeficiente obtenido de 0.613 que dicha relación es moderada y positiva.

Así mismo, por medio de estos resultados se cuenta con evidencia estadística para rechazar la  $H_0$  y aceptar  $H_1$ , señalando que existe relación entre clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación resultados

Con respecto al objetivo general determinar cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. De acuerdo al valor obtenido al nivel de significancia obtenida de 0.034, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, señalando de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.783 que dicha relación es alta y positiva. Similares resultados fueron encontrados en la investigación (9) en un estudio realizados a 300 empleados de hospitales públicos de Buenos Aires, más de 200 trabajadores seleccionados aleatoriamente; donde la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los empleados muestra el valor de 0,60, indica correlación positiva entre ambas variables; así mismo

también según los datos obtenidos señalan que el 45.5% manifiesta que el clima organizacional es regular y el 29.1% señala que el clima organizacional del Centro de Salud es bueno.

Estos resultados se asemejan con la investigación (12) Los resultados mostraron que el 52.34% de los trabajadores percibieron un clima laboral moderado, y el 56.25% reportaron una satisfacción laboral moderada. Estos resultados se correlacionan con Boro M. (23) define que la cultura dentro de una organización, abarca aspectos como la comunicación, el liderazgo y las recompensas. Este clima influye directamente en la percepción que los empleados tienen sobre su entorno laboral, afectando su satisfacción y bienestar. Pero asimismo también en la dimensión potencial humano señala que el 78.2% es regular y el 18.2% manifiesta que es bueno en el Centro de Salud de Marcará; estos resultados son similares con la investigación (15) los resultados mostraron que el 77.4% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que se les ofrecían oportunidades de progreso, mientras que el 54.8% valoraron la capacitación recibida para mejorar su servicio. Estos resultados se correlacionan con Narváez C. et al. (25) definen como las capacidades y habilidades inherentes en los individuos que tienen el potencial de desarrollarse y utilizarse para alcanzar objetivos personales y organizacionales.

Y también en la investigación se obtuvo que en la dimensión diseño organizacional el 54.4% es regular en mayor porcentaje en el Centro de Salud de Marcará. Estos resultados coinciden con la investigación (10) donde el 56% de los trabajadores manifestó que se debe mejorar el clima organizacional. Estos resultados son respaldados también por Banda M. et al. (28) explica que los niveles de autoridad y responsabilidad dentro de una organización son para cumplir con los objetivos establecidos. El diseño debe ser flexible, lo que permite una administración dinámica y basada en proyectos, optimizando el uso de las habilidades de los colaboradores para mejorar la competitividad laboral en un buen diseño organizacional. Y también en la investigación se obtuvo que en la dimensión cultura organizacional que el 54.4% un regular nivel cultural y



el 30.9% de trabajadores posee un alto nivel de cultura organizacional. Estos resultados coinciden con la investigación (18) donde el 81% de los trabajadores usaban estrategias de afrontamiento moderado, mientras que un 39% percibía el clima organizacional como medio. El análisis estadístico reveló una correlación positiva y significativa entre ambas variables, con un coeficiente de correlación de 0.279 ( $p=0.005$ ). Estos resultados son respaldados también por Yopan, J. et al (30) donde explica que los valores, creencias y normas compartidas guían las acciones y comportamientos de los miembros de una organización. En ello influye profundamente en los empleados que interactúan, toman decisiones y colaboran, afectando directamente el desempeño.

Con respecto al **objetivo 1** establecer cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. De acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.018, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, indicando además de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.640 que dicha relación es moderada y positiva. Así mismo también según los datos obtenidos señalan que la satisfacción del personal del Centro de Salud de Marcará, Áncash, 2024, indica que el 23.6% trabajadores se siente insatisfecho, el 54.5% poco satisfecho. Estos resultados coinciden con la investigación (7) donde los datos obtuvieron muestran que las 24 personas estuvieron conformes con el clima organizacional de la empresa y muestra la satisfacción laboral se obtuvieron 32 personas satisfechas. Estos resultados son respaldados por De La Cruz J. (31) donde explica que la satisfacción laboral se refiere al grado de bienestar y conformidad que un trabajador siente respecto a su empleo, influenciado por factores como la percepción de justicia, equidad, reconocimiento, y las condiciones laborales. Y también en la investigación se obtuvo que en la dimensión condiciones de trabajo de la satisfacción laboral que el 34.5% de trabajadores indica que las condiciones de trabajo son malas, el 32.7% de trabajadores indica que las condiciones de trabajo son regulares. Estos resultados son similares con la investigación (21) donde muestra que el 54.1% de los docentes consideraron que el clima organizacional estaba

en riesgo, mientras que el 34.1% lo calificó como inadecuado. Estos resultados son respaldados por Gómez M. y García J. (34) donde que el entorno físico, psicológico y social en el que los empleados desempeñan sus tareas diarias. El entorno físico incluye factores como la ergonomía y la seguridad del espacio de trabajo, mientras que el entorno psicológico y social abarca el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

Con respecto al **objetivo 2** identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. De acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.048, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, dando a conocer además que dicha relación es alta y positiva de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.860. Así mismo también según los datos obtenidos señalan que en la dimensión reconocimiento personal y social de la satisfacción laboral señala que el 32.7% manifiesta que el reconocimiento personal y social es mala y el 34.7% sostiene que el reconocimiento personal y social es buena. Estos resultados son similares con la investigación (18) donde explicaron que el 81% de los trabajadores usaban estrategias de afrontamiento moderado, mientras que un 39% percibía el clima organizacional como medio. Estos resultados son respaldados por Suárez E. et al. (36) El reconocimiento personal y social se refiere al valor y aprecio que los individuos reciben de su entorno laboral y social por sus esfuerzos y logros. Este reconocimiento influye de manera positiva en la percepción de éxito personal y profesional, fortaleciendo la motivación y la satisfacción en el trabajo.

Con respecto al **objetivo 3** determinar la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. De acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.023, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, indicando según el valor del coeficiente obtenido de 0.613 que dicha relación es moderada y positiva. Así mismo también según los datos obtenidos señalan que en la dimensión beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024, el 42.9% se siente insatisfecho respecto a los beneficios económicos, sobre los trabajadores

que señalan que el clima organizacional es regular, el 48.0% se encuentra poco satisfecho respecto a los beneficios económicos. Estos resultados son similares con la investigación (15) donde demostraron que el 77.4% de los trabajadores estuvieron de acuerdo en que se les ofrecían oportunidades de progreso, mientras que el 54.8% valoraron la capacitación recibida. Estos resultados son respaldados por Aguilar A. et al., (38) los beneficios económicos incluyen compensaciones monetarias adicionales al salario base, tales como bonificaciones, premios y comisiones. Estos beneficios no solo mejoran la percepción de equidad entre los empleados, sino que también influyen positivamente en su motivación y desempeño laboral.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**Primera:** Según el **objetivo general** de acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.034, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, señalando de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.783 que dicha relación es alta y positiva. Concluyendo que si existe la relación entre las dichas variables es alta y positiva según el valor del coeficiente obtenido en el personal del Centro de Salud de Marcará.

**Segunda:** Según el **objetivo específico 1** de acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.018, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, indicando además de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.640 que dicha relación es moderada y positiva. Concluyendo que si existe la relación entre dichas variables es moderada y positiva según el valor del coeficiente obtenido por el personal del Centro de Salud de Marcará.

**Tercera:** Según el **objetivo específico 2** de acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.048, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, dando a conocer además que dicha relación es alta y positiva de acuerdo al valor del coeficiente obtenido de 0.860. Concluyendo que si existe la relación entre dichas variables es alta y positiva según el valor del coeficiente obtenido por el personal del Centro de Salud de Marcará.

**Cuarto:** Según el **objetivo específico 3** de acuerdo al nivel de significancia obtenida de 0.023, inferior al nivel de significancia asumida de 0.05, indicando según el valor del coeficiente obtenido de 0.613 que dicha relación es moderada y positiva. Concluyendo que si existe la relación entre dichas variables es moderada y positiva según el valor del coeficiente obtenido por el personal del Centro de Salud de Marcará.

### **Recomendaciones**

**Primera:** Se recomienda a la red Huaylas sur Áncash, mejorar el clima organizacional con relación a la satisfacción laboral en el centro de salud, realizando estrategias, tácticas, técnicas y capacitaciones para mejorar el servicio y el clima organizacional creando cada día personal en atención con vocación para tener buen clima laboral en todo el personal del centro de salud de Marcará.

**Segunda:** Se recomienda mejorar las condiciones de trabajo a la red Huaylas sur Áncash, al ministerio de salud mejorar la relación del personal que labora y el personal administrativo que el centro de salud tiene muchas demandas de atención y se requiere más personal para no crear tensión y sobrecarga y no crea descontento, insatisfacción a los usuarios en el Centro de Salud de Marcará.

**Tercera:** Se recomienda al personal administrativo del centro de salud y también a la entidad de red Huaylas sur Áncash, valorar el esfuerzo que realiza cada personal con relación a la excesiva demanda que tiene el centro de salud que siempre cada día pasan sobre tiempo de atención con vocación de servicios.

**Cuarta:** Se recomienda a la red Huaylas sur Áncash, al ministerio de salud y a las entidades de salud dar mayor y mejor remuneración económica y creando oportunidades laborales estables y seguras al personal que labora en el Centro de Salud de Marcará.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bonacci I, Mazzitelli A, Morea D. Evaluating climate between working excellence and organizational innovation: What Comes First? Facultad de Economía, Universitas Mercatorum, 00186 Roma, Italia. 2020;12(8):3340. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3390/su12083340>
2. Saavedra J, Delgado J. Satisfacción laboral en la gestión administrativa. Ciencia Latina. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523. 2020. Ciudad de México [citado 7 de agosto de 2024]; 4(2):1510-23. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>
3. Camarillo B. 3. 75% de los empleados a nivel mundial sienten un bajo estado de bienestar en su trabajo. La República. Costa Rica. 27 de abril 2022 [citado 15 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.larepublica.net/noticia/75-de-los-empleados-a-nivel-mundial-sienten-un-bajo-estado-de-bienestar-en-su-trabajo>
4. World Health Organization. Salud ocupacional: los trabajadores de la salud. Organización Mundial de la Salud. Ginebra Suiza. 2022; 7 de noviembre de 2022 [citado 7 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/occupational-health--health-workers>
5. Rojas P. Uno de cada cinco peruanos está descontento con su trabajo: los principales motivos. Gestión. 2024. Lima, Perú [citado el 13 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/san-valentin-enamorados-del-trabajo-descontento-con-su-trabajo-los-principales-motivos-bumeran-trabajadores-salarios-sueldos-noticia/>
6. Agencia P., América N. El 81% de trabajadores peruanos considera al clima laboral muy importante para su desempeño. Lima, Perú. [citado el 13 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.americaeconomia.com/el-81-de-trabajadores-peruanos-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-su-desempeno>
7. Govea A, Karina; Zuniga B, Doménica. El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. Investigación y Negocios, Sucre, v. 13, n. 21, p. 15-22, 2020. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Quito, Ecuador. Disponible en:

[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372020000100003](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372020000100003)

8. Melo MTB de, Souza CDF de, Ribeiro KSQS, Baggio JA de O. Job satisfaction and work context among rehabilitation care professionals in Alagoas, Brazil: an observational study. *Fisioter Pesqui.* 2023 [citado el 13 de octubre de 2024];30: e23003323en. Universidade de São Paulo, Brasil. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/fp/a/f5JvZRKq5npwMGncyP4txCt/abstract/?lang=es>
9. Carrillo-Carreño KS, Bolívar-León R. Clima organizacional y satisfacción laboral en la Vicerrectoría de Investigación y Extensión (VIE) de una universidad pública en Colombia. *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería.* 1 de enero de 2023 [citado 15 de octubre de 2024];11(1):8-19. Universidad de Pamplona - Pamplona, Colombia Disponible en: [https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_la\\_vicerrectoria](https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_la_vicerrectoria)
10. Del Ángel L. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería universitaria.* 2020 [cited 2024 Aug 17];17(3):278-81. Universidad Veracruzana, Facultad de Enfermería región Poza Rica-Tuxpan, Veracruz, México. Disponible en: <https://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789>
11. Pedraza M. El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Innovar.* 2020;30(76):9-22. Universidad Autónoma de Tamaulipas, México Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/>
12. Dávila-Morán RC. Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú. *Revista Universidad y Sociedad.* 2023;15(5):286-95. Disponible en: [https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as\\_sdt=0%2C5&q=12.%09D%C3%A1vila-Mor%C3%A1n+RC.+Clima+laboral+y+satisfacci%C3%B3n+laboral+en+trabajadores+de+una+empresa+de+servicios+de+Trujillo%2C+Per%C3%BA.+Univ+Soc.+2023%3B15%285%29%3A286-95.&btnG](https://scholar.google.com.mx/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=12.%09D%C3%A1vila-Mor%C3%A1n+RC.+Clima+laboral+y+satisfacci%C3%B3n+laboral+en+trabajadores+de+una+empresa+de+servicios+de+Trujillo%2C+Per%C3%BA.+Univ+Soc.+2023%3B15%285%29%3A286-95.&btnG)
13. Chávez ML, Placencia MD, Muñoz ME, Quintana M, Olortegui A. Clima y satisfacción laboral pre pandemia del personal de enfermería en un servicio de emergencia. Facultad de Medicina Humana URP. Lima, Perú.

2023;23(2) [http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v23n2/en\\_2308-0531-rfmh-23-02-101.pdf](http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v23n2/en_2308-0531-rfmh-23-02-101.pdf)

14. Tinoco C. Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa peruana. *Industrial Data*. 2023;26(2):217-237. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v26i2.25407>
15. Peñaranda L. Clima organizacional y satisfacción laboral en la UGEL Arequipa Norte, 2022. Arequipa: Facultad de Ciencias de la Empresa, Escuela Académico Profesional de Administración y Negocios Internacionales; 2024 [citado 2024 Oct 17]. Arequipa, Perú. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15332/1/IV\\_FCE\\_315\\_TE\\_Pe%C3%B1aranda\\_Aranibar\\_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15332/1/IV_FCE_315_TE_Pe%C3%B1aranda_Aranibar_2024.pdf)
16. Sánchez C. Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020. [cited 2024 Oct 17]. [Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud](#). Universidad Cesar Vallejo. Posgrado Trujillo, Perú. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51227>
17. Checalla Y, Rodríguez R, Alva M, Carbonell Z. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo universitario. Fundación Koinonia (F.K). Santa Ana de Coro. Venezuela. Universidad Cesar Vallejo, Chimbote. Chimbote, Perú. 2024 [citado 2024 Oct 17];9(supl.1):141-151. Disponible en: <https://ve.scielo.org/pdf/raiko/v9s1/2542-3088-raiko-9-s1-141.pdf>
18. Villanueva M. Estrategias de afrontamiento y el clima organizacional en el personal de instituciones de salud, Áncash 2023. 2024 [citado 2024 Oct 17]. [Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud](#). Universidad Cesar Vallejo. Posgrado Trujillo, Perú. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/151420>
19. Cuenca F. Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital de Apoyo de Huari, Áncash, 2020. 2022 [citado 2024 Oct 17]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. [Facultad de Ciencias Empresariales](#). Huari, Perú. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.14067/6435>
20. Romero R.C. Relación entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en trabajadores del Centro de Salud San Jacinto, Áncash – 2022. 2022 [citado 2024 Oct 17]. [Maestría en gestión de los servicios de la salud](#). Universidad Cesar Vallejo. Posgrado. San Jacinto, Perú. Disponible en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87233/Romero\\_BRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87233/Romero_BRC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Flores D, García N. Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes del Colegio Santa Inés, Yungay - Áncash, 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar (2023) 7(4) 4982-5006. Yungay, Perú. Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/32ca224c-eba6-366e-9d8d-3355ebea2b8d/>
22. García M, Gómez C, Vesga J. Clima organizacional: teoría y práctica. 2020 [citado 2024 Oct 17]. Universidad Católica de Colombia Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/349857717\\_Clima\\_organizacion\\_al\\_teor%C3%ADa\\_y\\_practica](https://www.researchgate.net/publication/349857717_Clima_organizacion_al_teor%C3%ADa_y_practica)
23. Boro M. Clima organizacional y satisfacción laboral de los miembros del profesorado en la educación superior: un estudio sobre la Universidad de Bodoland, Assam, India. Rev Int Razonam Aproxim. 2021;9:999-1007. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21474/IJAR01/12381>
24. Guerri M. La teoría de las necesidades humanas de Maslow: ¿Cómo alcanzar la autorrealización? Psicoactiva. 2023 [citado 2024 Oct 17]. Disponible en: <https://www.psicoactiva.com/blog/la-teoria-las-necesidades-humanas-abraham-maslow/>
25. Narváez CI, Cristóbal N, Vallejo R, Gabriel D, Herrera G. Desarrollo del potencial humano por competencias laborales en el sector informal de textiles y confecciones. Universidad y Sociedad (2022) 14(S1) 700-713 Disponible en: <https://www.mendeley.com/catalogue/a718f136-609d-3457-84a1-8a49d55ad454/>
26. Rodríguez M, Cruz T. Potencial humano innovador en las agencias de viajes cubanas. Universidad de La Habana; 2022. Revista de ciencias , revista de investigación e innovación. Cuba. Disponible en: <https://doi.org/10.33262/rmc.v7i4.2678>
27. Moreno E. Incidencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral de la industria Grupo Empresarial Amseal en el año 2019 [Tesis de maestría]. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador. Área de Gestión. Maestría Profesional en Desarrollo del Talento Humano. Disponible en: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7485/1/T3274-MDTH-Moreno-Incidencia.pdf>



28. Banda M, Banda H, Guillemín H, Juárez S, Rico JH. Análisis de la estructura organizacional del Centro de Reinserción Social de Tabasco (CRESET). *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*. 2020;26(74):46–58. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.19136/hitos.a26n74.3696>
29. Bogale AT, Debela KL. Understanding organizational culture: A review and implications. [Internet]. *Journal of Organizational Culture* 2022, [Consultado el 22 de agosto de 2024]; 57(2):123-136. *Cogent Business & Management*. Disponible en: <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2340129>
30. Yopan J, Palmero N, Santos J. Cultura organizacional. *Cultura Organizacional: Controversias y Concurrencias Latinoamericanas*. 2020; 11(20): 1-16. Universidad Autónoma de Guerrero, México. Asociación Latinoamericana de Sociología Uruguay. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5886/588663787016/588663787016.pdf>
31. Martel A., Juan Implementación de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en una empresa de limpieza y saneamiento ambiental, basado en la Norma ISO 45001:2018. Tesis de maestría en. Facultad de Ingeniería Geográfica, Ambiental y Ecoturismo. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2024 [citado el 18 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/8701>
32. Díaz J, Ledesma M, Tito J, Carranza L. Satisfacción laboral: algunas consideraciones. Universidad del Zulia (LUZ). Año 28 No. 101, 2023, 158-170. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. Facultad de ciencias económicas y sociales centros de estudio de la empresa. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/39394/44356>
33. Smit G. La teoría de equidad de Adams: equilibrando esfuerzo y recompensa. LinkedIn. 2023 [citado el 18 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://es.linkedin.com/pulse/la-teor%C3%ADa-de-equidad-adams-equilibrando-esfuerzo-y-recompensa-smit>
34. Los técnicos del instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. (julio de 2015). Gobierno de España. Ministerio de empleo y seguridad social. Editorial: comprometidos con la estrategia de seguridad y salud en el trabajo. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/175882/N%C3%BAmero%2083%20%28versi%C3%B3n%20pdf%29.pdf>
35. Maslach, C, Leiter, M. P. Six causes of burnout at work. [Internet]. *Greater Good Magazine*; 2023. Disponible en:

[https://greatergood.berkeley.edu/article/item/six\\_causes\\_of\\_burnout\\_at\\_work](https://greatergood.berkeley.edu/article/item/six_causes_of_burnout_at_work)

36. Suárez E, Lemos M, Ruiz E, Krikorian A. Relación entre empatía, compasión y Burnout en estudiantes de medicina, residentes y profesionales médicos de Medellín. *Revista Logos Ciencia y Tecnología*. 2022;14(3):59-72. Medellín, Colombia Disponible en: <https://doi.org/10.22335/rict.v14i3.1644>.
37. Joshi G. Rewards and their Influence on Employee Motivation. *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET)* ISSN: 2321-9653; IC Value: 45.98; SJ Impact Factor: 7.429 Volume 9 Issue VII July 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.22214/ijraset.2021.36244>
38. Aguilar S., De la Garza P, Zamarrón N, Riojas A. Las compensaciones como factor clave en el desempeño laboral, comercializadora de la ciudad de Monclova Coahuila, México. *Latam*. 2023;4(5). Red de investigaciones latinoamericanas. Disponible en: <https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1389>
39. Mandujano E, Vigil F. Propuesta para optimizar el proceso de producción en una empresa panificadora aplicando lean manufacturing. Facultad de Ingeniería. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas; 2021. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10757/656057>
40. Ashgar R. Personal satisfaction: A concept analysis. *Nurs Forum an independent voice for Nursing*. 2022;57(1):7-15. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/nuf.12692>
41. Causadias J. What is culture? Systems of people, places, and practices. *Appl Dev Sci*. 2020;24:310-322. Disponible en: <https://doi.org/10.31234/osf.io/r9qme>
42. Rodríguez S. Estructura organizacional: la base de una empresa sólida y eficiente [Internet]. LAB-ES blog de economía; Grado Economía Universidad Complutense de Madrid. 2021 [cited 2024 Oct 18]. Disponible en: <https://labes-unizar.es/estructura-organizacional-la-base-de-una-empresa-solida-y-eficiente/>
43. Altamira-Camacho R. Amor, erotismo y cuidado: una introducción a la enfermería como ciencia humana. *Benessere. Rev Enferm*. 2022;7(1). Universidad de Valparaíso de Chile. Disponible en: <https://doi.org/10.22370/bre.71.2022.2951>

44. Boff L. Caring and being cared for in the practice of health operators. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2020 [consultado el 23 de agosto de 2024]; 25(2):392. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/csc/2020.v25n2/392-392/en/>
45. Juliá R, Aguilera C, Megías F, Martínez J. Evolution and status of the community model of mental health care. *SESPAS Report 2020. Gac Sanit*. 2020 [cited 2024 Oct 18];34(Suppl 1):81-86. National library of medicine, national center for biotechnology information. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7457906/>
46. Tueros M. influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa constructora t & t arquitectos sac. Universidad de Lima; 2022 [citado 18 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros\\_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/16349/Tueros_Influencia-estr%C3%A9s-laboral-desempe%C3%B1o-trabajadores.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
47. Hernández N. Ambiente laboral: Implicaciones para la salud mental Work environment: Implications for mental health. 2020. *Revista salud y conducta humana*. [citado 18 de octubre de 2024]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/351194779\\_Ambiente\\_laboral\\_Implicaciones\\_para\\_la\\_salud\\_mental\\_Work\\_environment\\_Implications\\_for\\_mental\\_health](https://www.researchgate.net/publication/351194779_Ambiente_laboral_Implicaciones_para_la_salud_mental_Work_environment_Implications_for_mental_health)
48. Gonçalves A, Pontífice P, Margarida R. Confort: contribución teórica a la enfermería. *Cogitare Enfermagem*. Universidade Federal Do Paraná. 2022. Brasil [citado el 18 de octubre de 2024];27:1-8. Disponible en: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/87724>
49. Espinoza E, Gil W, Agurto E. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana Salud Pública* 46 (4) 07 mayo 2021 Oct-Dec 2020. 2020;46(4) Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>
50. Didáctica G. metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. *www.uv.mx*. [citado el 3 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
51. Guzman DRO, Blanco MFM. conceptos básicos de la investigación [Internet]. *Edu.bo*. [citado el 3 de noviembre de 2024]. Universidad Autónoma Gabriel Rene Moreno. Bolivia. Disponible en: <https://www.soe.uagrm.edu.bo/wp->

[content/uploads/wplms\\_assignments\\_folder/576/11581/Trabajo%201%20-%20Semana%202%20Conceptos%20Fundamentales.pdf](content/uploads/wplms_assignments_folder/576/11581/Trabajo%201%20-%20Semana%202%20Conceptos%20Fundamentales.pdf)

52. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inaudi Perú; 2023. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/download/90/133/157?inline=1>
53. Hernández S., Fernández C., Batista P. metodología de investigación. [citado el 3 de noviembre de 2024]. Disponible en: <http://www.derechoshumanos.unlp.edu.ar/assets/files/documentos/metodologia-de-la-investigacion.pdf>
54. López, P. Población Muestra y Muestreo. Punto cero. 2004, vol.09, n.08 [citado 2024-11-03], pp.69-74. Punto Cero v.09 n.08 Cochabamba 2004 Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&nrm=iso). ISSN 1815-0276.
55. Otzen T., Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. Int. J. Morphol. vol.35 no.1 Temuco mar. 2017 [citado 2024 Nov 03]; 35(1): 227-232. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=es).
56. SafetyCulture. Guía breve de técnicas de recolección de datos. España. 2022 [citado el 3 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://safetyculture.com/es/temas/recoleccion-de-datos/tecnicas-de-recoleccion-de-datos/>
57. Espinoza E. Métodos y Técnicas de recolección de la información. Bvs.hn; 2023. Disponible en: <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Metodos.e.Instrumentos.de.Recoleccion.pdf>
58. Díaz ET. Validez de los Instrumentos de Medición. Unam.mx. [citado el 3 de noviembre de 2024]. Disponible en: [https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/2142/mod\\_resource/content/3/Contenido/index.html](https://repositorio-uapa.cuaieed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/2142/mod_resource/content/3/Contenido/index.html)
59. Jaramillo S., Osses S. Validación de un Instrumento sobre Metacognición para Estudiantes de Segundo Ciclo de Educación General Básica. Estudios Pedagógicos, vol. XXXVIII, núm. 2, diciembre, 2012, pp. 117-131

Universidad Austral de Chile. Valdivia, Chile [citado el 3 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1735/173524998007.pdf>

60. Innovación Digital 360. Análisis de datos: Concepto, metodología y técnicas. 2024 [citado el 19 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.innovaciondigital360.com/big-data/analisis-de-datos-tecnicas-y-metodologias-para-la-aplicacion-de-analytics/>
61. Orellana L. Estadística descriptiva. Marzo 2001, 1. Disponible en: [http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica\\_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf](http://www.dm.uba.ar/materias/estadistica_Q/2011/1/modulo%20descriptiva.pdf)
62. Ortega C. Estadística inferencial: Qué es, importancia y ejemplos. QuestionPro. 2023 [citado el 27 de octubre de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/estadistica-inferencial/>
63. Peña S. Análisis de Datos. Área andina-fundación universitaria de área andina. Bogotá [citado el 19 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/326425169.pdf>
64. Alcalá F. SPSS: ¿qué es y cómo puede ayudarte en tu investigación? Formación Alcalá. Perú. [citado el 3 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://www.formacionalcala.com/articulos/88/spss-que-es-y-como-puede-ayudarte-en-tu-investigacion>

## ANEXO

## Anexo 1: Matriz de consistencia

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH, 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES (S) Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Clima organizacional <b>Dimensiones:</b> Potencial humano Diseño organizacional Cultura organizacional</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básico <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental <b>Población:</b> 55 trabajadores <b>Muestra:</b> 55 trabajadores Técnicas e instrumentos. Encuesta / Cuestionario. Técnicas de análisis y procesamiento de datos Análisis Descriptivo con el uso de tablas y figuras, y Análisis Inferencial utilizando el programa estadístico SPSS</p>
<p><b>Problemas específicos:</b> P.E.1: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024? P.E.2: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024? P.E.3: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024?</p>	<p><b>Objetivos específicos</b> O.E.1: Establecer la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. O.E.2: Identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. O.E.3: Determinar la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.</p>	<p><b>Hipótesis específicas</b> H.E.1: Existe relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. H.E.2: Existe relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024. H.E.3: Existe relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal del Centro de Salud Marcará, Áncash, 2024.</p>	<p><b>Variable dependiente</b> Satisfacción laboral <b>Dimensiones:</b> Condiciones de trabajo. Reconocimiento personal y social. Beneficios económicos.</p>	

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA

Buenos días. Por motivo de realizar la tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH, 2024”, solicito su apoyo y comprensión en poder completar la encuesta mostrada que tiene carácter confidencial.

**De antemano, estaremos muy agradecidos. Muchas Gracias.**

**ESCALA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL**

**(Adaptado de Gutiérrez y Payano, 2018)**

Datos generales:

**Edad:** ..... años      **Género:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Estado civil:** Soltero/a ( ) Casado/a ( ) Viudo/a ( ) Separado/divorciado/a  
( )

**Área laboral:**

**Tiempo de servicios:**

**Condición laboral:** Nombrado ( ) Contratado ( ) Otros ( )

Instrucciones:

A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código: **Nunca=1**    **A veces= 2**    **Frecuentemente= 3**    **Siempre= 4**



2.	Mis compañeros de trabajo proponen ideas nuevas para la solución de problemas.				
3.	La institución crea un ambiente laboral positivo para la generación de innovación de procedimientos asistenciales.				
4.	Mi institución es flexible y se aceptan bien los cambios.				
5.	Mi jefe lidera con el ejemplo y está disponible cuando se le necesita.				
6.	Mi jefe lidera con la inspiración y motivación al personal asistencial para mejorar nuestras tareas.				
7.	Mi jefe lidera con una comunicación horizontal en mi centro de labores.				
8.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
9.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.				
10.	La institución otorga al personal implementos y materiales para realizar un trabajo confortable.				
11.	Me siento conforme con el ambiente laboral en mi institución				
	<b>Dimensión: Diseño organizacional</b>	1	2	3	4
12.	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
13.	En mi organización participó en la toma de decisiones.				
14.	Mi salario y beneficio son razonables.				
15.	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo realizado.				
16.	La estructura de la organización está correctamente definida para ejecutar nuestra funciones y tareas.				
17.	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.				
18.	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.				
19.	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				

Ítems		Valoración			
Nº	Dimensión: Potencial humano	1	2	3	4
1.	La innovación es característica de nuestra organización.				

	<b>Dimensión: Cultura organizacional</b>	1	2	3	4
20.	Tengo motivación en realizar mis funciones laborales en mi establecimiento de trabajo.				
21.	Mi centro de labores motiva al personal con el reconocimiento del trabajo realizado.				
22.	Me siento identificado con los valores y la misión de mi centro de labores.				
23.	Mi centro de labores realiza actividades y programas de integración para crear un sentido de pertenencia y orgullo.				
24.	Los conflictos entre los miembros del personal asistencial son resueltos prontamente por los encargados o jefaturas a cargo.				
25.	Existe cooperación entre mis compañeros de trabajo cuando se requiere.				
26.	En las reuniones programadas se evalúan los conflictos generados entre el personal asistencial.				

**¡Gracias por su participación!**



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE ENFERMERÍA**

Buenos días. Por motivo de realizar la tesis titulada “**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH, 2024**”, solicito su apoyo y comprensión en poder completar la encuesta mostrada que tiene carácter confidencial.

De antemano, estaremos muy agradecidos. Muchas Gracias.

**ESCALA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**

(Adaptado de la Dirección de garantía de la calidad y acreditación MINSA 2002)

Datos generales:

**Edad:** ..... años      **Género:** Masculino ( ) Femenino ( )

**Estado civil:** Soltero/a ( ) Casado/a ( ) Viudo/a ( ) Separado/divorciado/a  
( )

**Área laboral:**

**Tiempo de servicios:**

**Condición laboral:** Nombrado ( ) Contratado ( ) Otros ( )

Instrucciones:

A continuación, le presentamos varias proposiciones, le solicitamos que frente a ellos exprese su opinión considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con una (X) la que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

**Totalmente en desacuerdo=1**

**Pocas veces de acuerdo= 2**

**Indiferente= 3**

**Mayormente de acuerdo= 4**

**Totalmente de acuerdo= 5**

Ítems		Valoración				
Nº	DIMENSIÓN: CONDICIONES DE TRABAJO	1	2	3	4	5
1.	La calidad del equipo y materiales disponibles para realizar mi trabajo en mi centro laboral es adecuada.					
2.	Las instalaciones físicas del área hospitalaria donde trabajo son confortables y seguras.					
3.	La limpieza y el mantenimiento de los espacios del centro hospitalario cumplen con los estándares necesarios para un entorno sanitario.					
4.	La disposición de los equipos y materiales facilita un flujo de trabajo eficiente en mi área laboral.					
5.	Tengo rápido acceso a los recursos y materiales para realizar mi trabajo de manera efectiva.					
6.	Las funciones asignadas son claras para un óptimo desempeño de tareas.					
7.	La carga de trabajo es manejable y equilibrada para desempeñar adecuadamente mis tareas.					
8.	Recibo apoyo de mis superiores para realizar mis tareas de manera efectiva.					
9.	Frecuentemente cuento con los recursos y materiales necesarios para desempeñar mis tareas adecuadamente.					
10.	Considero que las políticas administrativas del hospital favorecen un ambiente de trabajo justo y equitativo.					
11.	Existe claridad y comunicación de las políticas administrativas del centro de salud.					
	<b>Dimensión: Reconocimiento personal y social</b>	1	2	3	4	5
12.	Existe buena relación del personal de salud con las autoridades a cargo del hospital.					
13.	Las autoridades tienen la disponibilidad para absolver problemas o consultas requeridas.					
14.	Las autoridades brindan una adecuada orientación y asesoría al personal de salud.					
15.	Recibo un buen trato y soy valorado por parte de las autoridades del centro de salud.					
16.	Existe una buena relación con los compañeros de trabajo en el hospital.					
17.	Los miembros del equipo de trabajo se apoyan mutuamente durante los turnos y situaciones difíciles.					

18.	Existe una óptima comunicación y relación social entre el personal asistencial y con cada unidad de la institución.					
19.	Se brinda capacitaciones y desarrollo personal y profesional en el centro de salud.					
20.	Las evaluaciones de desempeño realizadas por el hospital contribuyen al desarrollo personal y profesional.					
	<b>Dimensión: Beneficios económicos</b>	1	2	3	4	5
21.	El salario que se percibe en el centro de salud es adecuado, de acuerdo al promedio del mercado laboral.					
22.	El salario que se percibe es suficiente para cubrir necesidades personales y familiares.					
23.	La institución brinda beneficios y reconocimientos en forma equitativa.					
24.	Los beneficios económicos recibidos por el personal de salud son pagados en la fecha acordada.					

**¡Gracias por su participación!**

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

### INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Personal Del Centro De Salud Marcará, Áncash, 2024

**Nombre del Experto:** Dra. Rosales Armas, Maribel

#### II. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

#### III. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



*Dra. Rosales Armas Maribel*  
-----  
Dra. Rosales Armas Maribel  
ENFERMERA ESPECIALISTA  
RND: 000149 RNS: 00784  
RNE: 016792 CEP: 66213

Apellidos y Nombres del validador: Dra. Rosales Armas, Maribel  
Grado académico: Doctora  
N°. DNI: 40079232

**Adjuntar al formato:**

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos





## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### IV. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Personal Del Centro De Salud Marcará, Áncash, 2024

**Nombre del Experto:** Dra. Lucila Rojas Delgado

### V. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	

### VI. OBSERVACIONES GENERALES

La claridad en las preguntas nos permite una comprensión y precisión en las respuestas.



---

Apellidos y Nombres del validador: Dra. Lucila Rojas Delgado  
Grado académico: Doctorado en gestión pública y gobernabilidad  
N°. DNI: 09235762

**Adjuntar al formato:**

- \*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)
- \*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)
- \*Instrumento(s) de recolección de datos



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### VII. DATOS GENERALES

**Título de la Investigación:** Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Personal Del Centro De Salud Marcará, Áncash, 2024

**Nombre del Experto:** Magister Aranibar Quenhua Pedro Oscar

### VIII. ASPECTOS QUE VALIDAR EN EL INSTRUMENTO:

Aspectos Para Evaluar	Descripción:	Evaluación Cumple/ No cumple	Preguntas por corregir
1. Claridad	Las preguntas están elaboradas usando un lenguaje apropiado	Cumple	Ninguna
2. Objetividad	Las preguntas están expresadas en aspectos observables	Cumple	Ninguna
3. Conveniencia	Las preguntas están adecuadas al tema a ser investigado	Cumple	Ninguna
4. Organización	Existe una organización lógica y sintáctica en el cuestionario	Cumple	Ninguna
5. Suficiencia	El cuestionario comprende todos los indicadores en cantidad y calidad	Cumple	Ninguna
6. Intencionalidad	El cuestionario es adecuado para medir los indicadores de la investigación	Cumple	Ninguna
7. Consistencia	Las preguntas están basadas en aspectos teóricos del tema investigado	Cumple	Ninguna
8. Coherencia	Existe relación entre las preguntas e indicadores	Cumple	Ninguna
9. Estructura	La estructura del cuestionario responde a las preguntas de la investigación	Cumple	Ninguna
10. Pertinencia	El cuestionario es útil y oportuno para la investigación	Cumple	Ninguna

### IX. OBSERVACIONES GENERALES

Ninguna



Apellidos y Nombres del validador: Magister Aranibar Quenhua Pedro Oscar  
Grado académico: Magíster – metodólogo de investigación  
N°. DNI: 10690214

**Adjuntar al formato:**

\*Matriz de consistencia de la investigación (Cuantitativo) ó matriz de categorización apriorística (cualitativo)

\*Matriz de Operacionalización de variables (Cuantitativo) ó matriz de categorías y subcategorías (Cualitativo)

\*Instrumento(s) de recolección de datos

**Anexo 4: Base de datos**

TÍTULO: “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH, 2024”																											
VARIABLE 1= CLIMA ORGANIZACIONAL																											
ENCUESTADOS	D1= POTENCIAL HUMANO											D2= DISEÑO ORGANIZACIONAL									D3= CULTURA ORGANIZACIONAL						
	P 1	P 2	P 3	P4	P5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P11	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7	P1 8	P1 9	P2 0	P2 1	P2 2	P2 3	P2 4	P2 5	P26	
1	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	
2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	
4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
5	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	
6	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
7	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
8	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
9	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
10	3	4	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
11	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	4	3	4	3	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	
13	2	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
15	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
16	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	
17	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2	
18	4	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	2	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
21	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	2	3	3	
22	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	

23	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	
24	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
25	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
26	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
27	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	
28	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
29	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
30	3	4	3	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
32	4	3	4	3	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	
33	2	3	3	2	2	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
34	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
35	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	
36	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4
37	4	4	4	2	4	2	2	3	4	4	4	2	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	2	2
38	4	2	3	4	2	2	4	3	3	4	2	4	3	3	2	2	3	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	4	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	
41	3	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	3	
42	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2
43	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	4	4	
44	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	
45	2	3	4	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
46	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
47	4	3	3	4	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3	2	1	1	2	3	
48	1	3	1	3	2	1	2	1	3	3	2	2	1	3	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	
49	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
50	3	4	1	2	4	1	2	4	3	1	1	1	3	3	4	2	3	3	1	1	2	1	2	2	1	2	
51	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	
52	4	1	4	3	1	4	2	2	4	1	4	1	2	4	2	4	1	4	2	4	1	1	3	1	4	1	
53	2	3	3	1	2	3	4	1	4	3	3	4	2	4	1	3	1	4	3	3	4	3	3	3	3	4	

54	2	3	2	2	3	1	3	2	1	2	1	3	1	2	3	1	2	1	1	1	3	2	2	2	1	3
55	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3

ESCALA Y VALORES	1=Nunca	3= Frecuentemente
	2= A veces	4= Siempre

TÍTULO: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARCARÁ, ÁNCASH, 2024"																								
VARIABLE 2= SATISFACCIÓN LABORAL																								
ENCUESTADOS	D1= CONDICIONES DE TRABAJO											D2= RECONOCIMIENTO PERSONAL Y SOCIAL								D3= BENEFICIOS ECONÓMICOS				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	4	3	3	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	2	3	5	3	4	4	3	2	3	5
3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2
4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
5	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
6	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
7	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
8	5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5
9	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	4
10	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2
11	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4
12	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2
13	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
14	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
15	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
16	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
17	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3

18	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3
19	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2
20	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	3	4	3	3	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	2	3	5	3	4	4	3	2	3	5
23	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	2
24	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3
25	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
26	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
27	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
28	5	4	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5
29	3	3	2	2	2	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	4	2	3	4	3	3	2	4
30	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2
31	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	2	2	4	4
32	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	2
33	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3
34	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2
35	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
36	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
37	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
38	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	3
39	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2
40	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	3
41	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
42	1	4	3	3	5	4	3	2	3	5	3	4	4	3	2	3	5	3	4	4	3	2	3	5
43	4	3	4	3	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	2	4	1	2	1	2	3	2	4	2
44	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	5	1	2	3	3	3
45	3	3	3	3	2	5	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	5	2	2	2	2
46	4	3	4	5	5	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3
47	4	1	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
48	5	4	5	3	4	4	3	3	1	5	5	4	4	3	3	3	5	5	4	4	3	3	3	5
49	3	3	1	2	2	4	3	1	1	4	1	3	4	3	3	1	4	1	3	4	3	3	2	4



<b>50</b>	4	4	3	4	4	1	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	5	2
<b>51</b>	1	3	2	1	1	4	2	3	5	4	3	3	1	3	5	3	2	3	3	4	1	1	4	4
<b>52</b>	2	4	4	4	2	2	4	4	2	1	2	4	4	4	2	4	4	4	2	5	4	4	1	2
<b>53</b>	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3
<b>54</b>	2	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1
<b>55</b>	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3

Escala y valores	Totalmente en desacuerdo=1	Mayormente de acuerdo=4
	Pocas veces de acuerdo=2	Totalmente de acuerdo=5
	Indiferente=3	

## Anexo 5: Carta de consentimiento



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

**"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"**

Chincha Alta, 19 de setiembre del 2024

**OFICIO N°841-2024-UAL-FCS**  
**Dra. ROBLES CACERES ESTHER**  
Gerente del Centro  
**CENTRO DE SALUD MARCARÁ**  
Presente.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en la formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la investigación, responsabilidad social y bienestar universitario en inserción laboral.

En tal sentido, nuestras estudiantes se encuentran en el desarrollo de tesis para la obtención del título profesional, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Las estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución que usted dirige.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la autorización de la Institución elegida, para que las estudiantes puedan proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la carta de presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación.

Sin otro particular y con la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



**Dra. Susana Marieni Atuncar Deza**  
DECANA (E)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

Resolución N°040-2020-ELUNEDUICO

## CARTA DE PRESENTACIÓN

La Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

### Hace Constar:

Que, **INFANTES BANDA, Heydi Sayumi** identificada con código N° 0070425292 y **DE LA CRUZ DOMÍNGUEZ, Faria Salmai** identificada con código N° 0072380113 ambas del Programa Académico de Enfermería, quienes vienen desarrollando la tesis denominada: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD MARGARÁ"**

Se expide el presente documento, a fin de que el encargado, tenga a bien autorizar a las estudiantes en mención, a recoger los datos y aplicar su instrumento para su investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 19 de setiembre del 2024



**Dra. Susana Marieni Atuncar Deza**

DECANA (E)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## Anexo 6: Evidencia fotográfica






# CRUZ INFANTES

TESIS FINAL DE LA CRUZ\_INFANTES.docx

 TURNITIN ENFERMERÍA GRUPO N

 My Files

 Universidad Autónoma de Ica

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:4097  
84049

Fecha de entrega

26 nov 2024, 2:04 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

26 nov 2024, 3:12 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS FINAL DE LA CRUZ\_INFANTES.docx

Tamaño de archivo

2.2 MB

107 Páginas

23,920 Palabras




# 9% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

## Fuentes principales

- 6%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 6%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 6% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 6% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">1</div> <div style="background-color: #fce4ec; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Interne</div> </div> <p><b>hdl.handle.net</b></p>	2%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #0070c0; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">2</div> <div style="background-color: #cce5ff; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Interne</div> </div> <p><b>www.repositorio.autonmadeica.edu.pe</b></p>	1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #008080; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">3</div> <div style="background-color: #e0f2f1; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Trabajos entregados</div> </div> <p><b>Universidad Cesar Vallejo on 2017-06-06</b></p>	1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #673ab7; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">4</div> <div style="background-color: #e1bee7; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Interne</div> </div> <p><b>repositorio.unh.edu.pe</b></p>	1%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">5</div> <div style="background-color: #fce4ec; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Trabajos entregados</div> </div> <p><b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-07</b></p>	0%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #0070c0; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">6</div> <div style="background-color: #cce5ff; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Publicaci</div> </div> <p><b>Mónica Thalia Brito de Melo, Carlos Dornels Freire de Souza, Katia Suely Queiroz S...</b></p>	0%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #008080; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">7</div> <div style="background-color: #e0f2f1; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Interne</div> </div> <p><b>repositorio.ucv.edu.pe</b></p>	0%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #673ab7; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">8</div> <div style="background-color: #e1bee7; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Trabajos entregados</div> </div> <p><b>Universidad Autónoma de Ica on 2024-02-08</b></p>	0%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #e91e63; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">9</div> <div style="background-color: #fce4ec; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Interne</div> </div> <p><b>repositorio.unasam.edu.pe</b></p>	0%
<div style="display: flex; align-items: center; margin-bottom: 10px;"> <div style="background-color: #0070c0; color: white; border-radius: 50%; width: 20px; height: 20px; display: flex; align-items: center; justify-content: center; margin-right: 5px;">10</div> <div style="background-color: #cce5ff; border-radius: 10px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;">Publicaci</div> </div> <p><b>Karen Silvana Carrillo-Carreño, Rafael Bolívar-León. "Clima organizacional y satisf...</b></p>	0%



<b>11</b>	<b>Interne</b>	repositorio.upla.edu.pe	0%
<b>12</b>	<b>Interne</b>	repositorio.autonmadeica.edu.pe	0%
<b>13</b>	<b>Trabajos entregados</b>	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-18	0%
<b>14</b>	<b>Trabajos entregados</b>	Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-03	0%
<b>15</b>	<b>Trabajos entregados</b>	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-01	0%
<b>16</b>	<b>Publicaci</b>	Huaraca Pacheco, Karen Beverly Nagahata Castillo, Eduardo Juan Manuel Romer...	0%
<b>17</b>	<b>Publicaci</b>	Jimmy Arturo Castillo-Altamirano, Adriana Isabel Gutiérrez Oblitas, Armando Mar...	0%
<b>18</b>	<b>Publicaci</b>	Christian Jairo Tinoco Plasencia. "Organizational Climate and Job Satisfaction Am...	0%
<b>19</b>	<b>Trabajos entregados</b>	Universidad Cesar Vallejo on 2016-08-08	0%
<b>20</b>	<b>Trabajos entregados</b>	uncedu on 2024-02-15	0%
<b>21</b>	<b>Trabajos entregados</b>	Universidad Cesar Vallejo on 2017-03-25	0%
<b>22</b>	<b>Trabajos entregados</b>		

**Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-15**

**0%**

**23**

**Publicaci**

**Elvira Yanett Calonge-Angulo, Oswaldo Arturo Villoslada-Aguirre, Yoni Mateo Vali...**

**0%**

**24**

**Trabajos  
entregados**

**Universidad Cesar Vallejo on 2018-06-24**

**0%**

**25**

**Publicaci**

**Elizabeth Castillo, Johana Espinel. "Incidencia del clima laboral en la satisfacción ...**

**0%**

26

Interne

repositorio.unheval.edu.pe

0%