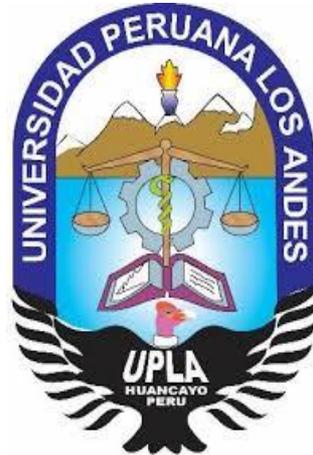


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



## TESIS

### **Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores de la Red de Salud de la Provincia de Oxapampa 2021**

Para Optar : Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor(es) : Bach. Sasiga Aquino Liz Esther  
Bach. Orizano Quispe Diana Luisa

Asesor : Dr. Cárdenas Tapia Víctor Renzo

Línea de Investigación  
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y  
Culminación : 15.10.2021 – 14.10.2022

Huancayo – Perú  
2022

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Tesis**

Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la  
Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021

Presentado por:

Bach. Liz Esther Sasiga Aquino

Bach. Diana Luisa Orizano Quispe

Para Optar el Título Profesional de Licenciada en Administración y  
sistemas

Escuela Profesional de Administración y sistemas

Aprobado por el siguiente Jurado:

Presidente:

Primer miembro:

Segundo miembro

Chanchamayo-Perú  
2022

A mis queridos padres por haberme apoyado incondicionalmente, darme el soporte y confianza para el anhelado cumplimiento de mis metas planteadas en mi vida profesional.

Liz Esther

A mi familia por brindarme su ejemplo de superación constante para alcanzar la superación, cumplimiento de mis objetivos académicos, profesionales y aspiraciones personales.

Diana Luisa

### **Agradecimiento**

A mi alma mater, la Universidad Peruana Los Andes, por permitir y darme la oportunidad de aprender y superar paradigmas en mi realización profesional.

Al asesor Víctor Renzo Cárdenas tapia por acompañarnos como guía y asesorarnos con sus conocimientos que nos sirvieron de gran aporte para lograr culminar satisfactoriamente nuestra tesis.

A los colaboradores que pertenecen a la Red de salud de la provincia de Oxapampa quienes nos facilitaron la información necesaria sobre la problemática de estudio para realizar la investigación

## **Introducción**

Ambas variables de nuestra presente investigación, son de vital importancia para determinar cómo es la percepción de manera individual y en conjunto de los individuos en la organización, para poder reconocer las situaciones que se presentan ya sea en bienestar de los colaboradores o la insatisfacción. Por consiguiente, la importancia sobre el conocimiento de estas variables como parte del desarrollo organizacional representa una necesidad para las instituciones que brindan un servicio de salud como la Red de Salud de la provincia de Oxapampa que persiguen el mejoramiento continuo en la atención a los usuarios.

La problemática de la investigación se centra en la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, en el periodo de 2021, lo que viene a constituir una realidad que debe ser estudiada de manera permanente, a fin de contribuir en la mejora continua de la atención de salud con calidez humana. El desconocimiento del estado actual de cómo se encuentra nuestra primera variable y los correspondientes grados del sentimiento de bienestar de los colaboradores se transforma en un problema para la institución, lo que vendría a generar problemas de estrés laboral y bajos niveles de productividad en la institución, reflejándose en una deficiente atención a los usuarios de la Red de Salud y en un desprestigio institucional, por ello la importancia de su estudio constante.

En este sentido la metodología es el método científico, como específicos el analítico-sintético, descriptivo, con un enfoque cuantitativa. Con un tipo básica, de nivel

correlacional, el cual implica conocer la relación que existe entre las dos variables a investigar. Como plan de investigación se utiliza el diseño correlacional simple. Por consiguiente, cuenta con una muestra conformada por los colaboradores que pertenecen a la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, caracterizándose como una muestra aleatoria simple de tamaño 47. Para cumplir con el objetivo se aplicó dos escalas, una para cada variable, con la técnica denominada encuesta. Para analizar y procesar los datos mediante la estadística descriptiva e inferencial.

El estudio, está contenida por cinco capítulos según el siguiente detalle: Capítulo I de planteamiento del problema, esta conformado por la problemática, seguido de ello la delimitación, por ende, también la formulación de la problemática, y los objetivos. En cuanto, al capítulo II, desarrollamos nuestro marco teórico, donde encontramos los antecedentes, por otro lado, las bases teóricas de las variables que son las palabras claves que nos ayudaron a entender mejor los conceptos teóricos. Así mismo, el capítulo III planteamos las hipótesis con su respectiva operacionalización de variables. Seguidamente, encontramos al capítulo IV, se desarrolló la parte metodológica.

Por último, el capítulo V, abordamos el resultado descriptivos e inferenciales donde se incluye las respectivas pruebas, por ende, también desarrollamos la discusión de resultados, por otro lado, las conclusiones y recomendaciones, seguidamente las bases de nuestra investigación nuestras referencias bibliográficas, de tal manera que ponemos a consideración de los catedráticos de la Universidad Peruana Los Andes el presente proyecto que ha de contribuir al esclarecimiento de dicha relación.

**Las Autoras.**

## CONTENIDO

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Introducción	iv
Contenido	vi
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiv
<b>CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	13
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Delimitación del problema	17
1.3. Formulación del problema	18
1.3.1. Problema general	18
1.3.2. Problemas específicos	18
1.4. Justificación	18
1.4.1. Social	18
1.4.2. Teórica	19
1.4.3. Metodológica	19
1.5. Objetivos	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	19

<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b>	21
2.1. Antecedentes	21
2.1.1. Antecedentes internacionales	21
2.1.2. Antecedentes nacionales	24
2.2. Bases teóricas y científicas	26
2.2.1. Clima organizacional	26
2.2.2. Satisfacción laboral	30
2.3. Marco conceptual	34
<b>CAPÍTULO III HIPÓTESIS</b>	36
3.1. Hipótesis general	36
3.2. Hipótesis específicas	36
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)	36
<b>CAPÍTULO IV METODOLOGÍA</b>	42
4.1. Método de investigación	43
4.2. Tipo de investigación	43
4.3. Nivel de investigación	43
4.4. Diseño de la investigación	43
4.5. Población y muestra	44
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	48
4.8. Aspectos éticos de la investigación	48
<b>CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	50
5.1. Descripción de resultados	50
5.2. Contraste de hipótesis	66
5.3. Discusión de resultados	71
Conclusiones	77
Recomendaciones	78

Anexos	84
Matriz de consistencia	85
Matriz de operacionalización de variables	87
Matriz de operacionalización del instrumento	87
El instrumento de investigación y constancia de aplicación	94
Confiabilidad y validez del instrumento	99
La data de procesamiento de datos	113
Consentimiento informado	117
Fotos de aplicación del instrumento	118

## Lista de Tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables	41
<b>Tabla 2</b> Confiabilidad de los instrumentos	51
<b>Tabla 3</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021	53
<b>Tabla 4</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021	54
<b>Tabla 5</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según sexo	55
<b>Tabla 6</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Área laboral	56
<b>Tabla 7</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Tiempo de servicio	57
<b>Tabla 8</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Condición laboral.	58
<b>Tabla 9</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021	59
<b>Tabla 10</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Edad	60

<b>Tabla 11</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Sexo	61
<b>Tabla 12</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Área laboral	62
<b>Tabla 13</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Tiempo de servicio.	63
<b>Tabla 14</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Condición laboral.	64
<b>Tabla 15</b> Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables	65
<b>Tabla 16</b> Correlación de los puntajes del Clima organizacional y Satisfacción laboral	65
<b>Tabla 17</b> Correlación de los puntajes del Clima organizacional y las dimensiones de la Satisfacción laboral	67
<b>Tabla 18</b> Correlación de los puntajes de las dimensiones del Clima organizacional y la Satisfacción laboral	68
<b>Tabla 19</b> Tabla de contingencia de los niveles del Clima organizacional y los niveles de la Satisfacción laboral	69
<b>Tabla 20</b> Prueba de hipótesis general mediante la prueba rho de Spearman	70
<b>Tabla 21</b> Prueba de hipótesis específica 1 mediante la prueba rho de Spearman	71
<b>Tabla 22</b> Prueba de hipótesis específica 2 mediante la prueba rho de Spearman	73
<b>Tabla 23</b> Prueba de hipótesis específica 3 mediante la prueba rho de Spearman	74

## Lista de Figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Niveles de satisfacción de los Médicos y Enfermeras de los establecimientos de Salud con relación a su trabajo en el Perú 2014.	14
<b>Figura 2</b> Indicadores para la medición de la calidad de empleo en América latina	15
<b>Figura 3</b> Beneficios de la medición del Clima organizacional	16
<b>Figura 4</b> Variables de análisis del clima organizacional	27
<b>Figura 5</b> Tipos de clima organizacional	29
<b>Figura 6</b> Escala de interpretación de la confiabilidad	52
<b>Figura 7</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021	54
<b>Figura 8</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Edad	55
<b>Figura 9</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Sexo	56
<b>Figura 10</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Tiempo de servicio	58
<b>Figura 11</b> Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Condición laboral	59

<b>Figura 12</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021	60
<b>Figura 13</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Edad	61
<b>Figura 14</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Sexo	62
<b>Figura 15</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Tiempo de servicio.	64
<b>Figura 16</b> Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Condición laboral	65
<b>Figura 17</b> Diagrama de dispersión de los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021	67
<b>Figura 18</b> Clima organizacional y Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021	69

## Resumen

Esta investigación tiene por título “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021”, tuvo como problemática general: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa, 2021?, el cual tiene como objetivo principal determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021. En el plano metodológico, la investigación es de tipo básico, nivel descriptivo y correlacional, diseño no experimental de forma transversal, se utilizó como instrumentos dos escalas para las dos variables del estudio, aplicándose a 47 trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa. Los instrumentos aplicados fueron previamente validados y analizados en su confiabilidad mediante el coeficiente alfa a de Cronbach: Clima organizacional (0,869) y Satisfacción laboral (0,807), los cuales se ubican en el intervalo de 0,72 a 0,99 lo que indica que presentan una excelente confiabilidad. La investigación concluye demostrando estadísticamente que existe relación significativa entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r_s=0,708$ ) y para un 95% de nivel de confianza.

Las autoras

**Palabras clave:** *Clima organizacional, Satisfacción y satisfacción laboral, organización.*



## ABSTRACT

The research, entitled "Organizational climate and job satisfaction in the workers of the Health Network of the province of Oxapampa 2021", had as a general problem: What relationship exists between the organizational climate and job satisfaction in the workers of the Health Network of Salud de Oxapampa, 2021 ?, whose main objective is to determine the level of relationship that exists between the organizational climate and job satisfaction in the Health Network of the province of Oxapampa 2021. At the methodological level, the research is of a basic type, descriptive and correlational level, non-experimental design in a transversal way, two scales were used as instruments for the two variables of the study, applied to 47 workers of the Oxapampa Health Network. The applied instruments were previously validated and analyzed for their reliability using Cronbach's alpha a coefficient: Organizational climate (0,869) and Job satisfaction (0,807), which are located in the range of 0,72 to 0,99, which indicates that they have excellent reliability. The research concludes by statistically demonstrating that there is a significant relationship between organizational climate and job satisfaction in workers of the Health Network of the province of Oxapampa, a statement made using the Spearman rho test ( $r_s = 0,708$ ) and for 95 % confidence level.

**The authors**

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction

## CAPITULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

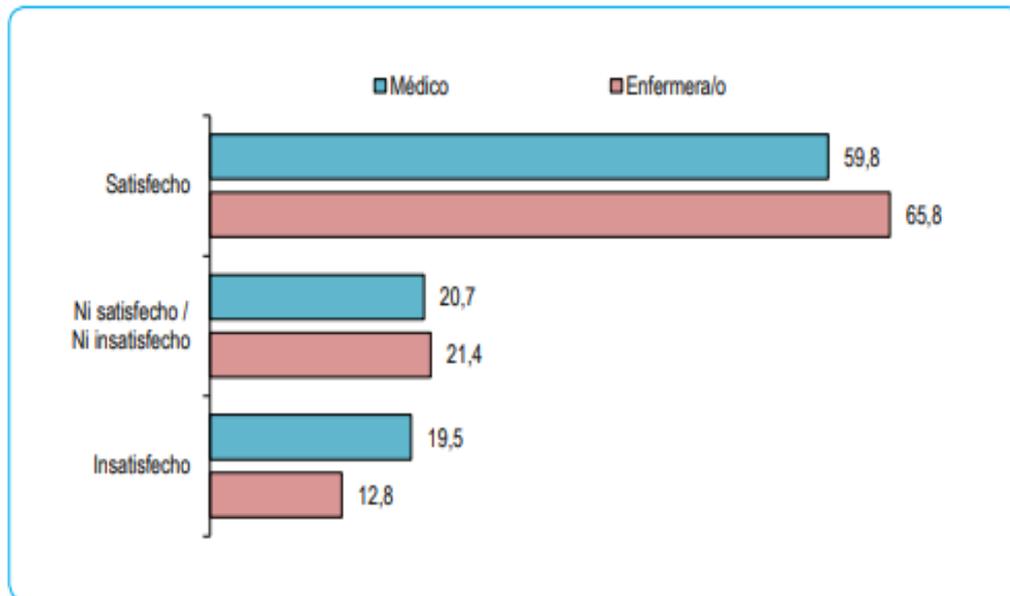
#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

Cuando estudiamos estas variables de nuestra presente investigación clima organizacional y satisfacción laboral de los personales de establecimientos del cuidado de la salud de nuestra región es un tema de gran interés de los investigadores vinculados a la administración de instituciones pública y privadas, ya que determina la eficiencia de los trabajadores y por ende la productividad en el centro laboral, incidiendo fuertemente en la realización y desarrollo profesional y en la salud mental.

El clima organizacional se describe como una agrupación de características que definen a una organización las cuales influyen en los comportamientos de las personas que constituyen dicha organización. También se define como la personalidad propia de cada organización, siendo unos de los puntos relevantes para convertirnos en una organización con gran potencial a gran escala, ya que denominan las acciones predominantes y comportamientos de los sujetos en el trabajo.

Otro elemento asociado al clima organizacional que recibe mucha atención en los ambientes laborales de un Centro de Salud o de cual institución es percibir la felicidad en el ámbito laboral de los miembros que se encuentran dentro de una entidad, debido que, el capital de recursos humanos es fundamental en una organización, ya que de esta manera logre sus metas y los objetivos, porque su satisfacción favorable o desfavorable de los trabajadores incidirá fuertemente en la productividad de la empresa.

*Figura 1. Niveles de satisfacción de los Médicos y Enfermeras de los establecimientos de Salud con relación a su trabajo en el Perú 2014*



Fuente: Tomado de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en salud 2014, p. 16

En esta perspectiva, la Figura 1 del Instituto Nacional de Informática-INEI publicó la Encuesta Nacional de Satisfacción de usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014 realizado en 24 Regiones del Perú, que incluye al Ministerio de Salud, al Seguro Social del Salud del Perú, a las Fuerzas Armadas y Policiales y Clínicas, muestra porcentajes significativos del personal de los establecimientos de salud que se encuentran Insatisfechos con relación a su trabajo: 19,5% de médicos y 12,6% de enfermeras, asimismo hay otro porcentaje alto del personal que esta ni satisfecho ni insatisfecho: médicos 20,7% y enfermeras 21,4%. El nivel de satisfacción repercute en la atención a los usuarios de los establecimientos de Salud, por lo que es una realidad presente hasta estos días en la provincia de Oxapampa y del país, ya que existen quejas muy frecuentes

que se escuchan mediante la telecomunicación y las redes de información sobre conductas inadecuadas de los trabajadores hacia los usuarios del establecimiento de salud.

Carrillo et al. (2015) señala que el bienestar laboral de los individuos que se encargan de la salud es fundamental, debido a que influye en la mejor atención de los cuidados saludables. Incide sobre muchas investigaciones identifican el incremento de la satisfacción laboral de los profesionales aprovecha al máximo la vinculación con los pacientes, por lo que se observa una mejora de la calidad de los cuidados a los pacientes, caracterizándolo como una gama de sentimientos y actitudes donde el trabajador desarrolla situaciones en su ámbito laboral.

*Figura 2. Indicadores para la medición de la calidad de empleo en América Latina*

<b>Agrupaciones</b>	<b>Ingresos</b>	<b>Estabilidad de trabajo e ingresos</b>	<b>Protección socio-laboral</b>	<b>Organización del trabajo</b>	<b>Integración social</b>	<b>Desarrollo personal</b>
Indicadores	Salarios	Tipo de contrato	Salud	Número y organización de horas de trabajo	Participación en decisiones	Capacitación
	Beneficios no salariales	Tipo de pago	Maternidad	Intensidad del trabajo	Organización de intereses laborales	Perspectiva de trayectoria ascendente
			Jubilación	Riesgos ocupacionales (salud, accidentes)	Ambiente social del trabajo (con interacciones, trato digno, libre de acoso)	
			Discapacidad	Ambiente físico (contaminación, calor, ruido)		
			Desempleo	Interés del trabajo (monotonía)		
			Igual pago para igual trabajo			
			Cumplimiento de legislación			

Fuente: Tomado de Weller y Roethlisberger (2011), p. 21

De la Figura 2 se desprende los indicadores que se toman en cuenta que la evaluación sobre la condición de la ocupación laboral en América Latina, observándose

los flujos de dinero entrante económicos significativos, el equilibrio laboral, los seguros sociales, formas que organizan en el trabajo, la integración social y el desarrollo personal, los cuáles son importantes para lograr que el trabajador sienta la satisfacción laboral y por ende una alta productividad en las instituciones de atención sanitaria.

En cuanto a la Red de Salud de la provincia de Oxapampa tuvo como principal enfoque en el aprovisionamiento de un servicio sanitario de calidad en las personas, mediante el seguimiento de una buena administración de sus recursos, a fin de contribuir en el bienestar de la población. En la actualidad existe una preocupación por mejorar el entorno laboral de los trabajadores, de tal forma, que estos muestren su grado de bienestar y sobre todo sentirse importantes para la organización, por lo puedan sentirse orgullosos de su labor que desarrollan en la Red de Salud.

Por otro lado, de forma empírica se percibe el nivel de insatisfacción de los colaboradores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, según las frecuentes quejas sobre temas de oficio laboral vinculados con la retribución, entorno ambiental, el autoritarismo, colegas en la oficina, abundante carga laboral y la falta de reconocimiento, esto podría propiciar un clima laboral deteriorado que a la postre generaría una disminución del desempeño laboral.

*Figura 3. Beneficios de la medición del Clima organizacional.*

- 
1. Permite obtener información confiable y válida sobre el funcionamiento de la organización.
  2. Establece el valor promedio del clima organizacional y compara el clima entre diferentes áreas de la Organización de salud para realizar en Benchmarking interno, a fin de utilizar las mejores prácticas dentro de la Organización de salud.
  3. Es una herramienta útil e importante de diagnóstico, cuyo fin es mejorar el funcionamiento de la organización.
  4. Monitorear el resultado de las acciones, planes y/o proyectos de mejora del clima organizacional, para evaluar su avance en diferentes momentos.
  5. Permite diagnosticar las fuentes de conflicto, de estrés o de insatisfacción contribuyentes a generar comportamientos negativos.

6. Brinda información a los Directivos de la Organización de Salud, que les permite asumir un enfoque proactivo ante los cambios.
  7. Detectar las fortalezas y debilidades organizacionales relacionados al clima organizacional.
  8. Definir e implementar acciones, planes y/o proyectos de mejora.
  9. Permitir iniciar y mantener un cambio que indique a la administración los elementos específicos sobre los cuales orientan sus intervenciones.
  10. Desarrollar competencias de comunicación y participación entre sus miembros.
- 

Fuente: Tomado de MINSA (2012), p. 23

De acuerdo a MINSA (2012) el clima organizacional viene siendo como la interacción de estos integrantes de la corporación sobre la relación de la tarea laboral, el entorno laboral en donde se encuentran, las relaciones entre compañeros ocurren dentro de ambiente laboral, sin embargo, las normas y políticas de la entidad podrían tener pautas que dañan el desempeño de los trabajadores en la institución laboral.

Por lo expresado, el conocimiento inmediato del clima organizacional y la vinculación con la satisfacción laboral de los colaboradores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, es muy necesario dado que las acciones de las personas que integran la entidad mencionamos que es un tema de mucho interés para determinar aspectos generales de la entidad y como se encuentran su capital humano dentro de ello, por lo que necesita permanente seguimiento, análisis y innovación, logrando implementar un conjunto de actividades que optimicen la productividad y el compromiso institucional y contribuir la potenciación de todos los aspectos favorables que hagan de la gestión cotidiana una labor placentera que motive a todos los integrantes de la Red de Salud.

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

El presente estudio se realizó única y exclusivamente en la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, región Pasco.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

Por la naturaleza de la investigación, el periodo que comprendió el estudio es del 1 de febrero al 30 de marzo de 2021

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

Para el manejo en cuanto al material teórico-conceptual del estudio está comprendido dentro de los alcances siguientes: Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Red de Salud y en el Ministerio de Salud. Gestión pública.

## **1.3 Formulación del problema**

### **1.3.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021?

### **1.3.2 Problemas Específicos:**

- a) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021?
- b) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en los trabajadores de la Red de Salud la provincia de Oxapampa 2021?
- c) ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y los beneficios económicos en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1. Social**

Es muy frecuente escuchar a través de los medios de comunicación radial y televisiva las quejas de los usuarios de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, con

respecto a la desidia de los trabajadores y la deficiente atención, que en algunos caos tuvo consecuencias fatales con los pacientes; en tal sentido es muy conveniente para la sociedad que los investigadores y la administración desarrollen estudios permanentes sobre el estado actual del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores, a fin del desarrollo en un conjunto de actividades lo cual contribuyen a optimizar los ambientes de trabajo, las condiciones laborales, los niveles de satisfacción y las relaciones sociales entre los trabajadores y los usuarios. Este conocimiento permanente y actividades de mejora continua permitirá a la sociedad recibir una atención con calidad y calidez.

#### **1.4.2. Teórica**

Los resultados del conocimiento del clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral en la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, así como su correspondiente relación sirvió para diagnosticar, describir y explicar el estado actual de dichas variables de estudio y a la vez incrementará el marco teórico contextualizado, que servirá como antecedente e insumo para posteriores investigaciones y la ejecución de programas de sensibilización y capacitación para todo el personal del establecimiento de salud.

#### **1.4.3. Metodológica**

La investigación a ejecutar a través del análisis documental permitió descubrir la vinculación entre la variable uno y dos de investigación en el panorama de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021; a través de la aplicación del método científico y sus correspondientes procedimientos, apoyados en la parte estadística donde sirve para poder interpretar lo que obtenemos y la otra de forma inferencial que servirá como soporte científico para comprobar las hipótesis y dar respuesta al problema de investigación.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

- a) Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco 2021.
- b) Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.
- c) Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y los beneficios económicos en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes de la investigación

##### A. Antecedentes internacionales

A continuación, se da a conocer los antecedentes internacionales de la investigación:

Montoya, Bello-Escanmilla, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017) escribieron el artículo científico: *sobre la relación entre satisfacción laboral y clima organización en la universidad de Chile*, esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional. Se aplicó dos instrumentos una escala de satisfacción laboral denominado S20/23 y la otra con 166 individuos. En la prueba de hipótesis se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de los puntajes globales de ambas variables de  $r=0,523$  que fue estadísticamente significativo con un p-valor (0,001) menor a la significancia del 5%. Entre las conclusiones a las que arriban son: existe un gran porcentaje de maestros y colaboradores en administración con gran deseo de estar en su labor de trabajo, el otro porcentaje de los mismos individuos perciben bienestar en su entorno laboral de manera

eficaz. En relación al tiempo de servicio, los trabajadores de 15 a 29 años de antigüedad y el personal que labora menos de 40 horas a la semana perciben el más alto nivel de pertenencia en el entorno laboral, por ende los colaboradores quienes son titulares o nombrados en la universidad se encuentran más satisfechos laboralmente en relación a los contratados.

Wilches (2018) desarrolló la tesis de maestría: *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador de la empresa minera Texas Colombia*. El tipo de estudio fue de carácter mixto, donde se utilizó una metodología cuantitativa y cualitativa, diseño correlacional, cuenta con una muestra 40 colaboradores de la corporación minera Texas Colombia. Se aplicó las técnicas de la entrevista y la encuesta de una escala tipo Likert. En la investigación llega a la conclusión: que en el entono organizacional está directamente relacionado con las dimensiones de la felicidad laboral: Liderazgo y participación, y la variable Satisfacción laboral está relacionado con las dimensiones del Clima organizacional: Motivación e incentivos y la convivencia y relacionales interpersonales. Asimismo, se concluyó que en la empresa existe una percepción positiva en relación al clima organizacional, resaltando el buen ambiente de trabajo, la solidaridad, el trabajo en equipo y el respeto, los trabajadores reconocen el hecho de poder cumplir con sus tareas de manera autónoma, de efectuar sus compromisos y de trabajar en un ambiente laboral favorable.

Vilchis, Ortiz, Cuevas, Monroy y Ávila (2019) escribieron en México el artículo: *Clima organizacional y satisfacción laboral, en la alta dirección de enfermería de la jurisdicción sanitaria en el Estado de México*. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo transversal, en la cual se utilizó una escala para el clima organizacional IPCO, el tamaño de la muestra fue de 14 enfermeras miembros de la alta dirección. Entre los hallazgos del estudio fueron: se econttro un gran ambiente

institucional en los empleados del tópico integrante de alta dirección, aunque no se encuentran completamente satisfechos laboralmente, el 85,7% de los encuestados están satisfechos laboralmente, mientras que el 92,9% de los encuestados han observado un buen liderazgo, motivación y comunicación. Se percibe vinculación suficiente, positiva de las variables presentes en el estudio en las enfermeras que pertenecen a la alta dirección que han participado en el estudio.

Tamames (2019) desarrolló en Bolivia la tesis de maestría intitulada: *Análisis del clima organizacional del hospital universitario de la ciudad de Sucre*. La investigación es tipo descriptiva y diagnóstica y tuvo como objetivo conocer los problemas sobre el clima, el desempeño, y la satisfacción de los funcionarios, a fin de formular estrategias para optimizar el ambiente institucional en el centro médico universitario. Se utilizó técnicas como la entrevista y la encuesta. La muestra fue de 104 trabajadores que prestan servicio como funcionarios del hospital. Entre las conclusiones destaca: existe un débil clima organizacional del hospital universitario debido a la falta de coordinación y reuniones de análisis, más del 50% de los funcionarios están insatisfechos laboralmente, el comportamiento de los funcionarios perjudica la imagen institucional y por carecer de un plan de fortalecimiento los funcionarios están desmotivados afectando significativamente el clima organizacional.

Pérez, (2019) sustentó en Guatemala la tesis: *Medición del clima organizacional para establecer planes de mejora para los colaboradores de una empresa distribuidora de vehículos y repuestos*. La investigación es descriptiva y tuvo como objetivo medir y determinar la percepción de los colaboradores sobre el clima organizacional en la empresa. La muestra fue de 119 trabajadores. Entre las conclusiones se tiene: La empresa no tiene un proceso de medición del clima organizacional, los colaboradores sostienen que no tienen un reconocimiento ni son estimulados en su crecimiento profesional, por lo

que crean actitudes negativas y se promueve un clima organizacional negativo. Los colaboradores no tienen autoridad para la toma de decisiones lo que afecta en la productividad de la empresa, los supervisores desempeñan un rol importante en la empresa lo que genera efectos positivos en el clima organizacional y se observa que no existe herramientas para el monitoreo de los resultados a fin de mejorar el ambiente de trabajo.

## **B. Antecedentes nacionales**

Campos (2020) desarrolló su tesis de maestría: "*Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018*". El estudio fue de tipo cuantitativo, correlacional y transversal realizado en una muestra de 112 enfermeros de los cinco servicios del instituto. Los hallazgos a los que arriban la investigación son: se encontró que ambas variables de estudio se relacionan de manera significativa ( $r=0,62$ ) al obtenerse un p-valor (0,000) menor a la significancia (0,050). El 65% de los encuestados indica que la variable uno debe buscar ayuda de mejora, en cuanto al 35% señala que es saludable, el 59% infiere sobre la dimensión cultura organizacional es no saludable, el 69,5% sostiene que el diseño organizacional esta por innovar cambios de mejora y el 82% menciona sobre el potencial humano es no saludable. En relación a la satisfacción laboral, se observó que el 45% ese siente bien, por otro lado, en la significación de la labor (16%) y la retribución económica (15%) los encuestados 24 están insatisfechos.

Gomero (2019) sustentó en su estudio: "*Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca*". La investigación tiene el enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, correlacional - transversal, diseño no experimental. Conformado por la muestra 26 trabajadores. El las conclusiones a las que arriba son: Ambas variables tienen relación manera significativa, para un coeficiente de

correlación  $r=0,406$ , también se asevera que el 65,4% de los trabajadores perciben un clima organizacional favorable y el 73,1% de los trabajadores se encuentra satisfecho laboralmente.

Carrión (2018). En su estudio de maestría: “*Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Zaña, región Lambayeque año 2018*”. El estudio es cuantitativo, tipo descriptivo no experimental, muestra 30 administrativos y obreros de la Municipalidad distrital de Zaña. Conclusiones: Entre las variables obtuvieron vinculación positivo moderado, lo cual permitió determinar que hay una conexión significativa entre estas y sus distribuciones. Por lo que a mayor satisfacción en su entorno laboral genera mayor productividad en sus colaboradores y de esta manera se sentirán más comprometidos con la empresa, entonces ambas partes cumplirán sus objetivos personales e institucionales.

Aylas y Johanson (2018). Realizaron la tesis de maestría: “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional asistencial del hospital Oxapampa-Pasco octubre-diciembre 2018*”. El estudio cuantitativa prospectiva, aplicada, descriptivo correlacional. Se aplicó una escala tipo Likert de de 35 ítems para el ambiente institucional un cuestionario 20/23 de Meliá y Peiró para evaluar la satisfacción laboral en una muestra censal compuesto por 43 trabajadores. Se comprobó la hipótesis que ambas variables tienen conexión vinculante  $r=0,686$  para un  $p\text{-valor}=0,000$ . El 16,3% de los profesionales encuestados refieren que el clima organizacional es desfavorable. lo cual influye negativamente en la satisfacción laboral y el 51,2% indican que existe una baja satisfacción laboral, específicamente en las dimensiones intrínseca y extrínsecas.

Salas (2017) en su investigación para optar maestría: “*Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública*”. El estudio

cuantitativo, básica, no experimental transversal correlacional. Se aplicaron los 2 instrumentos del Ministerio de salud, en 200 colaboradores. A los que concluye la investigadora son: Existe una vinculación entre ambas variables de aquella institución ( $r=0,662$ ) con una significancia 0,000 y en el personal del centro de salud ( $r=0,877$ ) y una significancia 0,000. Asimismo se encontró una correlación significativa en el Centro de Salud San Genaro entre la primera variable y sus dimensiones de la segunda variable.

## **2. 2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS**

Las teorías que asociadas al clima organizacional son la Teoría Clásica de administración, existen dos teorías relevantes; en la cual tenemos la X y Y y las relaciones humanas, las cuales fundamentan la disposición y conducta del trabajador en relación a su centro laboral, así como el interés, sus actitudes y su responsabilidad. En esta perspectiva la Organización Mundial de la Salud propone instrumentos y métodos para el estudio del comportamiento de los individuos dentro de la empresa con su entorno, con sus compañeros, jefes, coordinadores, supervisores, personal de limpieza de una institución que brindan servicios de cuidado saludable a las demás personas de la sociedad, con el propósito de un buen planeamiento estratégico y realización de las instituciones.

### **2.2.1 Clima organizacional**

En cuanto al estudio de nuestra primera variable, inicia desde los años 60 conjuntamente con el desarrollo de la psicología organizacional/industrial, y es un factor de trascendental importancia para el desarrollo empresarial, ya que a partir del diagnóstico oportuno y del mejoramiento continuo incidirá de manera directa en espíritu de la organización.

La teoría que fundamenta a la variable Clima organizacional corresponde a la Psicología organizacional propuesto de Rensis Likert. Esta teoría permite analizar en términos de causa y efecto el clima organizacional.

Figura 4. *Variables de análisis del clima organizacional*

Variables	Descripción
Causales	Son independientes y establecen el sentido en que una organización se desarrolla para lograr sus objetivos. Comprende de reglas, decisiones, competencias y actitudes, las que se modifican o incrementan por acuerdo de los integrantes de la organización generando consecuentemente una influencia en las otras variables.
Intermediarias	Son el reflejo del estatus interno y salud de la organización, es decir las motivaciones, las actitudes y los objetivos de productividad. Son las constituyentes de los procesos organizacionales.
Finales	Son variables dependientes y constituyen el efecto de las variables causales, es decir reflejan los resultados por la organización como la productividad, los gastos, las ganancias y las pérdidas. Vienen a constituir la eficacia organizacional de una empresa.

Chiavenato (2009) sostiene sobre el clima organizacional explica que existe intervención en un ambiente respecto a la motivación en cuanto a los integrantes entidad, de manera que los miembros puedan caracterizar el ambiente organizacional que perciben y que ello influye de manera favorable o desfavorable en sus comportamientos.

Sin embargo, podemos agregar cuando hablamos de esta variable significa todo que constituye al interior de la organización, en el cual se interrelacionan las tecnologías, las políticas, las metas institucionales, los documentos de organización interna como el reglamento, los protocolos, etc. con las actitudes, los sistemas de valores y conductas del trabajador.

García (2009) afirma que el ambiente de trabajo es cuando:

“La percepción y apreciación de los empleados con relación a los aspectos estructurales (proceso y procedimientos), las relaciones entre las personas y el ambiente físico (infraestructura y elementos de trabajo), que afectan las relaciones e inciden en las reacciones del comportamiento de los empleados,

tanto positiva como negativamente y, por tanto, modifican el desarrollo productivo de su trabajo y de la organización” (p.47)

Por consiguiente, de manera similar Méndez (2006) afirma que el clima organizacional desempeña una posición primordial en la dirección de los colaboradores de la entidad, y juega un papel trascendental como tema de investigación en otras organizaciones de diferentes campos, que pretenden descubrir a través de uso de técnicas y herramientas de interpretación.

Según los autores infieren sobre el ambiente laboran en una organización como un punto clave donde explicar la cronología psicosocial en la empresa, significa, la personalidad o comportamiento de los colaboradores que están dentro de la organización, el cómo se maneja ese entorno laboral, que perciben los demás, de esta manera diferenciamos que es lo que afecta a las acciones de los empleados.

Álvarez (1995) argumentó que el entorno institucional es un lugar de labores debido a la exposición de diferentes componentes de índole personal, tecnoestructura y empresarial, los cuales tienen ayuda significativa en el goce laboral de los empleados, así como en el comportamiento, la innovación y productividad.

De lo anterior se puede resumir que el lugar del ambiente laboral está conformado por un grupo de mecanismos que tienen efectos favorables o desfavorables en el comportamiento humano, de ahí la importancia de las estrategias efectivas en la gestión de las organizaciones del sector de cuidado de la salud, implementando en la gestión de recursos humanos. Seguidamente comprendemos como las entidades sobre la labor que desarrollan, los manejos administrativos, planificación estratégica, estilos de líderes eficaces, los vínculos interpersonales y el salario correspondiente de acuerdo a ley.

En consecuencia, la literatura sobre Clima organizacional, se puede elaborar la figura acerca de los tipos de clima organizacional:

Figura 5. *Tipos de clima organizacional*

<b>Tipo de clima</b>	<b>Sistemas</b>	<b>Descripción</b>
Autoritario	Sistema I: Autoritarismo explotador	No existe confianza hacia los empleados, las decisiones y los objetivos empresariales los toma la alta dirección ya que existe poca interacción entre jefes y subordinados. La atmósfera donde se trabaja es de miedo, hay sanciones y amenazas, y esporádicamente se recompensa a los trabajadores. El proceso de control de personal es de manera vertical debido a que la comunicación horizontal no existe y se da en modo de instrucciones específicas y a manera de directrices.
	Sistema II: Autoritarismo paternalista	Las decisiones se toman en la alta dirección y a veces en los mandos intermedios, existe una confianza condescendiente en sus empleados. Las recompensas y las sanciones son formas de motivación a los trabajadores.
Participativo	Sistema III: Consultivo	Se tiene confianza a los empleados, las políticas y decisiones se toman en la cima y se permite que los subordinados asuman decisiones en los niveles inferiores de a organización. Las recompensa y sanciones ocasionales son utilizadas con la finalidad de motivar a los trabajadores. Existe moderada interacción entre los subordinados y los jefes con un alto grado de confianza. Se desarrolla en un ambiente dinámico.
	Sistema IV: Participación en grupo	La dirección demuestra una plena confianza en los empleados, ya que las decisiones se toman en todos los niveles de jerarquía de acuerdo a las funciones y responsabilidades con una comunicación ascendente, descendente y lateral. Existe una motivación generalizada y la implicación con el objetivo de un rendimiento basado en la mejora de los métodos de trabajo y la evaluación del rendimiento de acuerdo a los objetivos. Todos son un equipo que busca lograr los fines y objetivos de la organización basado en una planificación estratégica.

Seguidamente, mencionamos las dimensiones de la primera variable, los cuales son:

En cuanto al Potencial humano, en concordancia con la teoría de Likert, se define como un elemento social intrínseco de un establecimiento de salud, el cual está compuesto de personas que tienen sus propias creencias y concepciones, sentimientos, aspiraciones y objetivos. Esta dimensión comprende al liderazgo, la innovación, la recompensa y el confort.

Esta dimensión esta conformada por el engranaje social de una organización, básicamente por empleados individuales o de forma grupal, que tienen una mentalidad, emociones, aspiraciones y objetivos personales y colectivos. Esta dimensión comprende los indicadores innovación, liderazgo, recompensa y confort, como se detalla en la teoría de Likert.

Diseño organizacional, en concordancia con la teoría de Forehand y Gilmer (1964), se refiere a la forma de interactuar de los miembros de un establecimiento de salud que persigue objetivos comunes, con estrategias de trabajo colaborativo, con una pertinente distribución de actividades cotidianas de acuerdo al perfil de las personas y niveles de autoridad que de alguna forma garantizan la atención a los usuarios. El diseño organización debe ser evaluado a partir del análisis de la estructura, la retroalimentación, comunicación, estrategias de toma de decisiones y la retribución económica.

Esta evaluación del diseño organizacional de toda institución u organización considera las siguientes condiciones: estructura organizacional, comunicación, toma de decisiones y retribución económica.

En cuanto a la cultura organizacional, de acuerdo a los planteamientos teóricos de Litwin y Stringer (1978), está constituido por los principios, valores, creencias e ideales que comparten permanentemente los trabajadores del establecimiento de salud. Para la evaluación de la cultura se considera la identidad, los conflictos y motivaciones de los trabajadores.

Constituye el compuesto de principios, normas éticas, creencias e ideales donde participan los trabajadores de una organización, ello incluye los significados que comparten la mayoría de sus miembros, así como su correspondiente interpretación y práctica laboral permanente y se enmarca según el modelo explicativo del clima organizacional

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

Las teorías de apoyo para la variable satisfacción laboral es las teorías de la dualidad o de la motivación e higiene, enunciada por el psicólogo Frederick Herzberg a la pregunta “¿Qué quiere la gente del trabajo?”, ¿Su trabajo?, a la que intenta responder si la relación de una persona con el trabajo es satisfactoria.

Sin embargo, Herzberg desintegra su teoría en dos elementos: elementos higiénicos y elementos motivacionales. En cuanto al elemento higiene incluye la idea de mejorar los factores que crean la expresión de la satisfacción de los empleados relacionada con la jerarquía de necesidades que planteo Maslow: Fisiológicas, sociales y de seguridad. Por otro lado, sugirió que la felicidad laboral es cuando se llenas estas expectativas de los trabajadores, es decir, se satisfacen las necesidades de una persona en una situación laboral.

Los factores motivacionales para la productividad aumentan con el tiempo y están relacionados con el reconocimiento e importancia de su trabajo, generando sentimientos de satisfacción o insatisfacción.

Hannoun (2011) conceptualiza a la satisfacción laboral de los colaboradores de la siguiente manera:

“... la actitud de la persona hacia su trabajo, siendo vinculado no solo con la satisfacción de las tareas, sino también a las relaciones e interacciones con sus compañeros y jefes de trabajo” (p. 38).

La felicidad profesional es la idealización subjetiva que el sujeto tiene y siente en memoria a su quehacer con respecto a la retribución, el tipo de control, condición laboral, oportunidades para ascender y la convivencia con sus pares.

Locke (1976) citado por (Chiang et. al., 2013) conceptualiza satisfacción laboral como “un estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre su experiencia adquirida en el mismo” (p. 66)

El agrado laboral es un punto clave en cualquier organización, no solo por el bienestar deseable de los individuos, sino también en relación a la productividad y calidad.

Davis y Newstrom (2007) manifiestan la satisfacción laboral como un grupo de sentimentalismos favorables e infelices a través de los cuales los empleados miden su tarea laboral. Esta puede variar, en algunas circunstancias pueden elevarse más rápido o decaer inmediatamente a raíz del cumplimiento de los objetivos organizacionales, por lo que todo ello genera de acuerdo a las situaciones de las conductas de los empleados de como se va generando en su entorno físico laboral.

De esa manera la satisfacción laboral es una idea globalizadora sobre los sentimientos de los individuos en dirección a distintos ámbitos del centro laboral, por consiguiente, hablar de este tema es incidir en las actitudes y sentimientos de los sujetos.

### **Importancia de la satisfacción laboral**

Las razones por las que es necesario interesarse por el estado de felicidad de los individuos en un establecimiento con cuidado sanitario, lo cual, que ellos pasan un buen porcentaje de su tiempo de vida en el centro laboral. También es importante porque estos colaboradores disfrutan de una buena salud física y psicológica, porque son mucho más productivos y disminuye el ausentismo y las renunciadas de los mejores trabajadores.

### **Demostraciones del no estar contento en su ámbito laboral**

El descontento laboral en su ámbito de tareas y funciones de los colaboradores en un establecimiento sanitario se puede manifestar de manera constructiva y destructiva, siendo las más frecuentes las renunciaciones en su tarea laboral, iniciándose mediante la recopilación de información sobre convocatorias de trabajo para poder acceder a ellas y concluyendo con la desintegración con la empresa antigua. Los reclamos mediante la intervención de los sindicatos es otra manera de mostrar insatisfacción laboral, mediante la libre expresión. Otra forma de mostrar insatisfacción es mediante una conducta pasiva de espera optimista a que mejore la situación cuando la organización aborde su problema. Mediante la negligencia también se manifiesta la insatisfacción laboral, ya que el trabajador espera a que la situación empeore, para lo cual va acumulando permanentemente errores, con ausentismo y pesimismo.

### **Las dimensiones de la satisfacción laboral:**

**Dimensión Condiciones de trabajo**, según el enfoque de Litwin y Stringer (1978) se constituye por los mecanismos que coadyuvan a la eficacia y la productividad en las actividades cotidianas del establecimiento de salud, es decir las facilidades y comodidades con que cuenta el trabajador para poder cumplir a plenitud sus tareas y actividades asignadas según su función.

De acuerdo a la teoría de Herzberg las condiciones de trabajo comprenden la evaluación del área de trabajo fundamentado en las disposiciones normativas que orientan la actividad laboral específica como: condiciones físicas y materiales, desempeño de tareas y las políticas administrativas.

**Dimensión Reconocimiento personal y social**, según Forehand y Gilmer (1964) está constituido por la valoración cualitativa de sus pares y superiores por el cumplimiento

efectivo de sus tareas y funciones, a fin de estimular a toda la organización en la mejora colectiva de la organización.

Según Palma (2009) implica el reconocimiento propio de las personas relacionadas al trabajo por su desempeño en la organización y sus implicancias. Esta dimensión comprende: Relación con la autoridad, relaciones sociales y el respectivo desarrollo personal.

**Dimensión Beneficios económicos,** De acuerdo a Chiavenato (2011) está comprendido por la remuneración que percibe el trabajador, cuál debe ser de acuerdo a su desempeño laboral y a sus necesidades primordiales.

Es la disposición al trabajo de acuerdo a la remuneración y bonificaciones se visualizan el resultado de las ganas de trabajar en el ejercicio de su labor encomendada. Los indicadores son: Salario adecuado y justo y presencia de beneficios y reconocimientos.

### **Clima organizacional y Satisfacción laboral**

Según Soria, Pedraza y Bernal (2019):

“El clima organizacional y la Satisfacción laboral son fenómenos que al interior de las organizaciones dan un significado a la percepción individual y grupal de las personas, las cuales pueden expresarse en beneficio de la institución o pueden derivar en situaciones de estrés e inconformidad por parte del capital humano” (p. 2)

Por tales razones es muy conveniente estudiar el estado del arte entre estas dos variables de una corporación y en los asentamientos de salud como la Red de Salud De Oxapampa, debido a que representan una necesidad urgente conocer y desarrollar programas de mejora continua.

Comprender los factores organizacionales que directa o indirectamente influyen en la satisfacción de los empleados puede ayudar a diseñar nuevas estrategias y guías de acción para promover un ambiente de trabajo agradable, lo que en todo caso afecta la

productividad organizacional, las acciones positivas y los altos niveles de disfrute sentimental de los sujetos.

Soria, Pedraza y Bernal (2009) citan a Schyns, Veldhoven y Wood (2009) quien señala que el clima organizacional y la satisfacción laboral se postulan como estructuras de éxito que influyen en la realización del recurso humano.

En esta perspectiva el análisis y valoración de estas dos variables de estudio representan una valiosa inversión para los establecimientos de salud, debido a que la buena gestión contribuye en el compromiso individual y en el sentimiento de pertenencia y goce de los miembros de la organización.

Muchos especialistas en estos temas consideran que un clima organizacional eficaz de una corporación conducirá a situaciones de gran satisfacción laboral en los miembros de la organización, en caso contrario se propiciará bajos niveles de productividad, conflictos personales y desinterés.

El capital humano, por lo general, busca ambientes laborales que les permita alcanzar una superación personal y profesional, que favorezca el desarrollo de capacidades, encargarse de funciones y habilidades innovadores en su ámbito de trabajo.

### **2. 3. Marco conceptual**

**Clima organizacional:** son las diferentes apreciaciones que perciben los empleados de una corporación empresarial sobre su puesto de trabajo, el entorno físico en el que trabajan, sus relaciones.. MINSa 2008.

**Potencial humano:** es un elemento social intrínseco de un establecimiento de salud, el cual está compuesto de personas que tienen sus propias creencias y concepciones, sentimientos, aspiraciones y objetivos. Esta dimensión comprende al liderazgo, la innovación, retribución y bienestar.

**Diseño organizacional:** quiere decir la forma de interactuar de los miembros de un establecimiento de salud que persigue objetivos comunes, con estrategias de trabajo colaborativo, con una pertinente distribución de actividades cotidianas de acuerdo al perfil de las personas y niveles de autoridad que de alguna forma garantizan la atención a los usuarios. El diseño organización debe ser evaluado a partir del análisis de la estructura, retroalimentación, toma de decisiones y la retribución económica.

**Cultura organizacional:** está constituido por los principios, valores, creencias e ideales que comparten permanentemente los trabajadores del establecimiento de salud. Para la evaluación de la cultura se considera la identidad, los conflictos y motivaciones de los trabajadores.

**Satisfacción laboral:** sentimientos de goce, deseos y felicidad surge del reconocimiento como potencial recurso dentro de la organización que surge a lograr sus objetivos con ello, y por ello es importante las labores, tareas que realiza el capital humano dentro de la organización. (Locke, 1976)

**Condiciones de trabajo,** se constituye por los mecanismos que coadyuvan a la eficacia y la productividad en las actividades cotidianas del establecimiento de salud, es decir las facilidades y comodidades con que cuenta el trabajador para poder cumplir a plenitud sus tareas y actividades asignadas según su función.

**Reconocimiento personal y social,** está constituido por la valoración cualitativa de sus pares y superiores por el cumplimiento efectivo de sus tareas y funciones, a fin de estimular a toda la organización en la mejora colectiva de la organización.

**Beneficios económicos,** está comprendido por la remuneración que percibe el trabajador, cuál debe ser de acuerdo a su desempeño laboral y a sus necesidades primordiales.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Hipótesis general**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa-2021

#### **3.2. Hipótesis específicas**

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021.

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021.

Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y los beneficios económicos en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021.

#### **3.3. Variables**

##### **Variable 1.**

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

Son las diferentes percepciones de los empleados de una organización sobre su trabajo, el entorno físico en el que trabajan, sus relaciones.. MINSA 2008

##### **Dimensiones:**

- Potencial humano

- Diseño organizacional
- Cultura organizacional

**Variable 2.****Satisfacción laboral.**

Sentimientos de goce, deseos y felicidad surge del reconocimiento como potencial recurso dentro de la organización que surge a lograr sus objetivos con ello, y por ello es importante las labores, tareas que realiza el capital humano dentro de la organización. (Locke, 1976) (Locke, 1976)

**Dimensiones:**

- Condiciones de trabajo.
- Reconocimiento personal y social.
- Beneficios económicos.

Tabla 1. Operacionalización de la Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Clima organizacional	Son las diversas apreciaciones que poseen los trabajadores de una organización respecto a su trabajo, el ambiente físico en el que trabajan, al vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan a dicho trabajo, las cuáles son compartidas por todos ellos. MINSA 2008	Percepción adquirida de los trabajadores de una organización laboral en relación al desarrollo de sus habilidades personales y colectivas, a la comunicación interpersonal, a las responsabilidades y reconocimientos y a la identificación y trabajo en equipo en la organización. A través de un cuestionario, con la escala de medición de tipo Likert.	Potencial humano	Innovación
				Liderazgo
				Recompensa
				Confort
			Diseño organizacional	Toma de decisiones
				Remuneración
				Estructura
			Cultura organizacional	Comunicación organizacional
				Motivación
				Identidad
				Conflicto y cooperación
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción laboral	Estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo. (Locke, 1976)	Actitud de la persona hacia su trabajo, siendo vinculado no solo con la satisfacción de las tareas, sino también a las relaciones e interacciones con sus compañeros y jefes de trabajo. La escala de medición que utilizaremos es el Likert.	Condiciones de trabajo	Condiciones físicas y/materiales
				Desempeño de tareas
			Reconocimiento personal y social	Políticas administrativas
				Relación con la autoridad
			Beneficios laborales y/remuneraciones	Relaciones sociales
				Desarrollo personal
	Salario adecuado y justo			
	Presencia de beneficios y reconocimientos			

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de Investigación**

Debe utilizarse como método de prueba general, definido como.

Un conjunto de herramientas, habilidades, métodos y diferentes estrategias y destrezas para buscar analizar y desarrollar un fenómeno problemático que se presta para la investigación científica (Carrasco, 2019, p. 269).

En el estudio, el método científico comprende de las siguientes fases: formulación del problema, con su correspondiente argumentación y objetivos; Formulación de las hipótesis y deducción de sus conclusiones; Comprobación de hipótesis, la discusión entre teorías en función a los antecedentes y el marco teórico.

Cómo métodos específicos a utilizar en la investigación es el método analítico-sintético, descriptivo y el cuantitativo, respecto al método descriptivo se define como los procedimientos racionales que permiten a conocer de manera detallada los elementos y características de las variables de estudio.

Con respecto al método cuantitativo se define como el conjunto de procedimientos que favorecen el análisis e interpretación del procesamiento de los datos, los cuáles se transforman en información que coadyuvan en la profundización del conocimiento de las variables.

#### **4.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación que corresponde a la investigación es básica, ya que esta orientada a describir el comportamiento de las variables Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, para finalmente determinar el tipo de relación existente y realizar predicciones hacia el futuro. La investigación básica comprende los estudios exploratorios, descriptivos, explicativos y predictivos.

Esteban (2018) define a la investigación básica “Son las que conducen a un conjunto de respuestas probables, orientadas a responder aquellas grandes interrogantes, las que forman parte del saber universal, del modo de vida y bienestar social” (p. 1)

#### **4.3. Nivel de investigación**

Sin embargo, tenemos como nivel de investigación de forma correlacional.

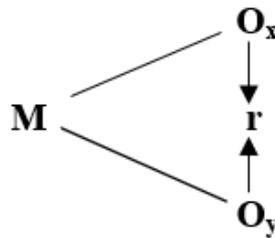
“Este nivel de investigación pretende asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos” (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2019, p. 109).

#### **4.4. Diseño de la investigación**

El estudio tomó en cuanto al análisis para el desarrollo de esta, con un diseño descriptivo, correlacional simple.

(Oseda & Cori, 2017, p.36) Este diseño presenta que dos variables de prueba se miden en la misma muestra y luego se comparan estadísticamente (es decir, se correlacionan usando un vínculo de conexión).

El siguiente diagrama:



Donde M representa la muestra de estudio

$O_x$  Observación variable Clima organizacional.

$O_y$  Observación variable Satisfacción laboral.

R Representa el coeficiente de correlación de variables.

#### 4.5. Población y muestra

##### Población

La población de estudio se detalla a continuación:

**Tabla 2.** Población de la investigación

Descripcion de la población	Tamaño
El total de los colaboradores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa	N=69

Fuente: Elaboración propia

##### Muestra

Moisés, Anjo, Palomino y Feria (2019) señalan que una muestra es representativa cuando es seleccionada mediante procedimientos estadísticos y que conserva las características de la población (p. 130)

Aplicamos el enunciado para definir la magnitud del ejemplar para población finita:

$$n = \frac{z^2 \sigma^2 \cdot N}{(N - 1)E^2 + z^2 \sigma^2}$$

Donde:  $z = 1,96$  para un nivel de confianza 95%

$\sigma^2 = p \cdot q$  donde  $p = 0,5$  y  $q = 0,5$  (varianza poblacional cuando se desconoce).

$N = 69$  trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa (Población)

$E = 8\%$  (error máximo de estimación)

Reemplazando se tiene:

$$n = \frac{(1,96^2)(0,5)^2 \cdot 69}{(69 - 1)(0,08)^2 + 1,96^2(0,5)^2} = 47$$

En síntesis: la medida mínima del segmento es de 47 trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, para un nivel de confianza del 95%.

### **Muestreo**

El muestreo se refiere a la reducción de elementos que conciertan a una población para efectuar con una investigación, la muestra que se extrae debe tener características, para que las conclusiones a las que se llegue que obtengan sean aceptados y razonables.

Sanchez y Reyes (2019) definen el muestreo no probabilístico como aquel donde no se tiene conocimiento de la posibilidad o probabilidad de que cualquier miembro de la población puede ser seleccionado en la muestra. Este tipo de muestra se usa a menudo debido a su facilidad de recolección. (p. 161)

En la investigación, dadas las condiciones actuales de la pandemia y de la situación económica en que se vive se estableció el tipo de muestreo no probabilístico.

**Criterios de inclusión**, en la investigación se va a considerar el total de los colaboradores de la Red de salud de la provincia de Oxapampa que voluntariamente deseen participar.

**Criterios de exclusión,** se va a excluir a los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa que por razones de salud o por iniciativa personal prefieran ignorar la participación por razones internas.

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

Para alcanzar los logros planificados en la investigación, la información obtenida mediante de la aplicación de los instrumentos se procesará mediante los programas Excel y el SPSS en la versión 26, en la que se utilizarán tabulaciones y porcentuales, gráficos simples y compuestas, estadísticos descriptivos como la media aritmética, la desviación estándar y el coeficiente de variabilidad. También se hará uso de la parte estadística para determinar la hipótesis de investigación como: rho de Spearman y el p-valor para el nivel de significancia.

##### **4.6.1. Técnicas de recolección de datos**

**Fichaje:** Comprende la recolección de la información conveniente al marco teórico, los antecedentes y las teorías científicas de las variables clima organizacional y clima laboral. Las fuentes serán la bibliografía especializada en el tema y las páginas de internet mediante los buscadores académicos: Alicia, Redalyc.org, Scielo entre otros.

**Encuestas:** Se aplicó las escalas concernientes a los datos generales de los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa. La encuesta se realizó de manera presencial y de virtual a través del Google debido a la pandemia del Covid 19, y la fuente de primaria fueron los trabajadores a quienes se encuestó oportunamente.

**Observación:** Se observó mediante las dos escalas la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral a los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa. La encuesta se realizó de manera presencial y de manera virtual

a través del Google debido a la pandemia del Covid 19, y la fuente de primaria fueron los trabajadores a quienes se encuestó oportunamente.

#### **4.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

En el presente análisis de estudio utilizaremos el documental lo cuáles serán fichas y análisis del contenido.

Dentro del mismo contexto, se utilizó como instrumento la encuesta donde se mide la escala del Clima organizacional y la escala de Satisfacción laboral.

Los procedimientos para la recolección de los datos se detallan a continuación:

- Se inicia con la adaptación de los instrumentos de investigación, los cuales han de ser validados por expertos, luego de haber realizado las correcciones propuesta por los especialistas.
- Se aplicarán los instrumentos en una muestra piloto de 30 trabajadores, a fin de determinar la veracidad mediante la herramienta del coeficiente alfa de Cronbach.
- Al ser confiable los instrumentos de recolección de datos, se continuará con la practica en el segmento definitiva de trabajadores  $n=73$ .
- Se finaliza con el tratamiento estadístico de los datos recopilados.

#### **Validez**

Los instrumentos han sido validados mediante la técnica del juicio de expertos.

Los expertos 47stán compuesto por dos licenciados en administración de empresas y un metodólogo y estadístico, son los siguientes:

Mg. Michael Richard Rojas Vega.

Dr. Juan Amador Rivera Aquino.

Dr. César Fernando Solís Lavado.

## Confiabilidad

La confiabilidad de los dos instrumentos de investigación se realizó mediante el coeficiente alfa de Cronbach en un segmento piloto de 30 trabajadores de la Red de salud de provincia de Oxapampa. Utilizamos el Alfa de Cronbach para determinar mediante la terminología:

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

En la presente tabla podemos observar la recopilación de información suficiente para poder determinar la prueba de confiabilidad:

**Tabla 2. Confiabilidad de los instrumentos de investigación**

Variables	Alfa de Cronbach	N de ítems
Clima organizacional	0,869	27
Satisfacción laboral	0,807	24

La Tabla 1 muestra los coeficientes de confiabilidad de los instrumentos aplicados en muestra piloto de 30 trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, donde se aprecia, según la tabla 2, que ambos instrumentos presentan una excelente confiabilidad: Clima organizacional (0,869) y Satisfacción laboral (0,807).

**Figura 6. Escala de interpretación de la confiabilidad**

Intervalo	Descripción
Menos a 0,53	Confiabilidad nula
0,54 a 0,59	Confiabilidad baja
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,00	Confiabilidad perfecta

Fuente: Tomado de Fernández; Cayssials y Pérez (2009).

### 4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Por otro lado, las investigadoras someterán la recopilación de datos a un análisis por medio de estadísticos descriptivos e inferenciales, con el esmero de conseguir lograr las metas propuestas en la investigación, que es comprobar la correlacional significativa entre los puntajes de las variables y las dimensiones, como se detalla en las hipótesis.

#### **4.8. Aspectos éticos de la Investigación**

De acuerdo al reglamento de grados y títulos de la facultad de ciencias administrativas y contables presenta en unos de sus artículos sobre la ética investigativa se enfoca en la valorización a las personas investigadas, la cual debe aceptar ser estudiado o realizar cualquier procedimiento. Siendo muy necesario la autorización por escrito para participar en la investigación mediante el consentimiento informado, a su vez se respetarán la base de datos en la estadística sin ninguna modificación ni alteración y así mismo las citas textuales están sustentadas con sus respectivos autores. La información, registros y datos serán aceptados para su inclusión en el trabajo de investigación serán confiables. Por qué, para no cometer actos poco éticos.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Descripción de resultados

##### Resultados del Clima organizacional

A continuación, se describen los que obtuvimos utilizando la escala sobre la primera variable en la Red de Salud de Oxapampa, Pasco 2021, cual fue aplicado a una muestra de 47 trabajadores administrativos.

**Tabla 3.**

Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021

<b>Clima organizacional</b>	<b>fi</b>	<b>%</b>
No saludable	3	6,38
Por mejorar	14	29,79
Saludable	30	63,83
<b>Total</b>	47	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se aprecia, en la tabulación 3 la gran totalidad 63,83% (30) de los colaboradores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación indican que es Saludable el clima organizacional, el 29,79% (14) de los trabajadores encuestados expresan que esta Por mejorar el clima organizacional y sólo el 6,38% (3) de preguntados mediante encuesta sostiene que la primera variable No es saludable.

Figura 7. Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-2021

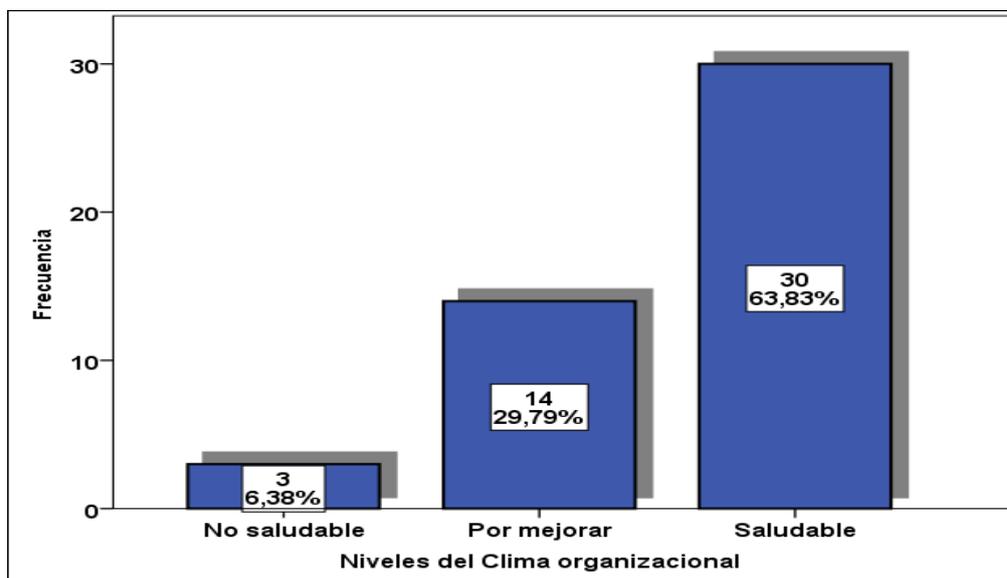


Tabla 4.

Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Edad

Clima organizacional	Edad (en años)							
	De 26 a 36		De 37 a 46		De 47 a 56		De 57 a 67	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No saludable	2	10,53	0	0,00	0	0,00	1	12,50
Por mejorar	6	31,58	4	28,57	2	33,33	2	25,00
Saludable	11	57,89	10	71,43	4	66,67	5	62,50
<b>Total</b>	19	100,00	14	100,00	6	100,00	8	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se aprecia en la tabla 4 que, en los cuatro grupos etarios de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que voluntariamente quieren estar dentro del estudio la mayoría señalan que la primera variable es Saludable: de 26 a 36 años el 57,89% (11); de 37 a 46 años el 71,43% (10); de 47 a 56 años el 66,67% (4) y de 57 a 67 años el 62,50% (5), mientras que un porcentaje menor de trabajadores afirma que la primera variable debe cambiar, innovar y buscar la mejora continuar: de 26 a 36 años el 31,58% (6); de 37 a 46 años el 28,57% (4); de 47 a 56 años el 33,33% (2) y de 57 a 67 años el 25,00% (2). Un porcentaje menor de trabajadores de 26 a 36 años (10,53%) y de

57 a 67 años (12,50%) afirman que el clima organizacional es No saludable en la Red de Salud de Oxapampa-Pasco.

Figura 8. Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, según Edad.

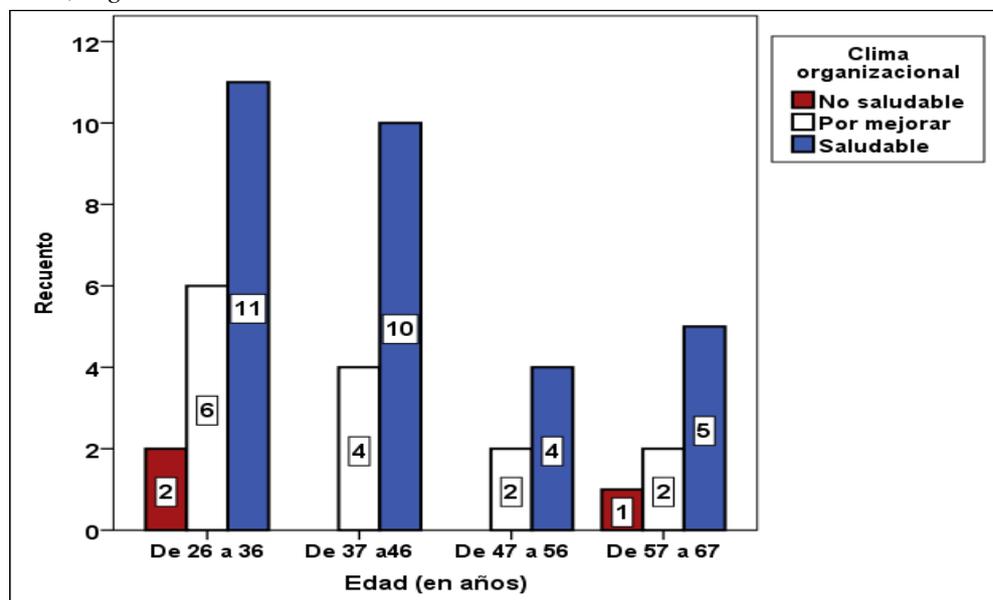


Tabla 5.

Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Sexo

Clima organizacional	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	fi	%	fi	%
No saludable	1	5,88	2	6,67
Por mejorar	4	23,53	10	33,33
Saludable	12	70,59	18	60,00
<b>Total</b>	17	100,00	30	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se observa en la tabla 5 que, en los trabajadores del sexo Masculino de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación la mayoría 70,59% (12) sostienen que el clima organizacional es Saludable, el 23,53% (4) de los trabajadores indican que el clima esta Por mejorar y sólo el 5,88% (1) de los encuestados señalan que el clima organizacional No es saludable, mientras que los trabajadores del sexo Femenino la mayoría 60,00% (18) indica que es Saludable el clima organizacional,

el 33,33% (10) afirma que esta por mejorar y sólo el 6,67% (2) de los encuestados señala que el clima organizacional en la Red de Salud de Oxapampa-Pasco no es saludable.

Figura 9. Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según sexo.

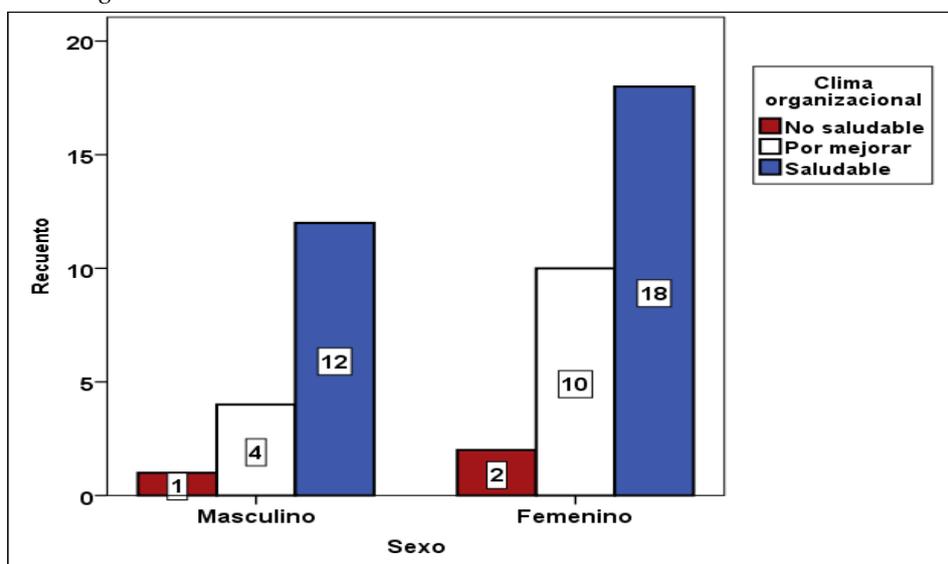


Tabla 6.

Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Área laboral

Clima organizacional	Área laboral									
	Administración		Unidad de economía		Recursos humanos		Estadística		Otros	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No saludable	0	0,00	0	0,00	3	42,86	0	0,00	0	0,00
Por mejorar	2	11,11	2	50,00	2	28,57	0	0,00	8	50,00
Saludable	16	88,89	2	50,00	2	28,57	2	100,00	8	50,00
<b>Total</b>	18	100,00	4	100,00	7	100,00	2	100,00	16	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se aprecia en la tabla 6 que, solo en dos áreas laborales de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación la mayoría señalan que el clima organizacional es Saludable: Administración 88,89% (16) y Estadística 100,00% (2), mientras que en las áreas de Unidad de economía y Otros la opinión de los trabajadores encuestados la mitad 50,00% señalan que el clima organizacional es Saludable y la otra mitad 50,00% indica que el clima organizacional

debe Mejorar. En el área de Recursos humanos la mayoría 42,86% (3) de los trabajadores encuestados señala que le clima organizacional no es saludable.

**Tabla 7.**

Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Tiempo de servicio

Clima organizacional	Tiempo de servicio (en años)							
	Menos de 5		De 5 a 15		De 16 a 25		Más de 26	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
No saludable	2	9,09	0	0,00	0	0,00	1	7,69
Por mejorar	9	40,91	1	15,86	0	0,00	4	30,77
Saludable	11	50,00	6	85,71	5	100,00	8	61,54
<b>Total</b>	22	100,00	7	100,00	5	100,00	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se observa en la tabla 7 que, en los cuatro grupos de trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación divididos según el tiempo de servicios, la mayoría señalan que el clima organizacional es Saludable: Menos de 5 años el 50,00% (11); de 5 a 15 años el 85,71% (6); de 16 a 25 años el 100,00% (5) y Mas de 26 años el 61,54% (8), mientras que un porcentaje menor de trabajadores afirma que el clima organizacional esta Por mejorar: Menos de 5 años el 40,91% (9); de 5 a 15 años el 15,86% y Mas de 26 años el 30,77% (4). Un porcentaje menor de trabajadores que tienen un tiempo de servicio Menor a 5 años (9,09%) y Más de 26 años (7,69%) afirman que el clima organizacional es No saludable en la Red de Salud de Oxapampa-Pasco.

Figura 10. Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Tiempo de servicio

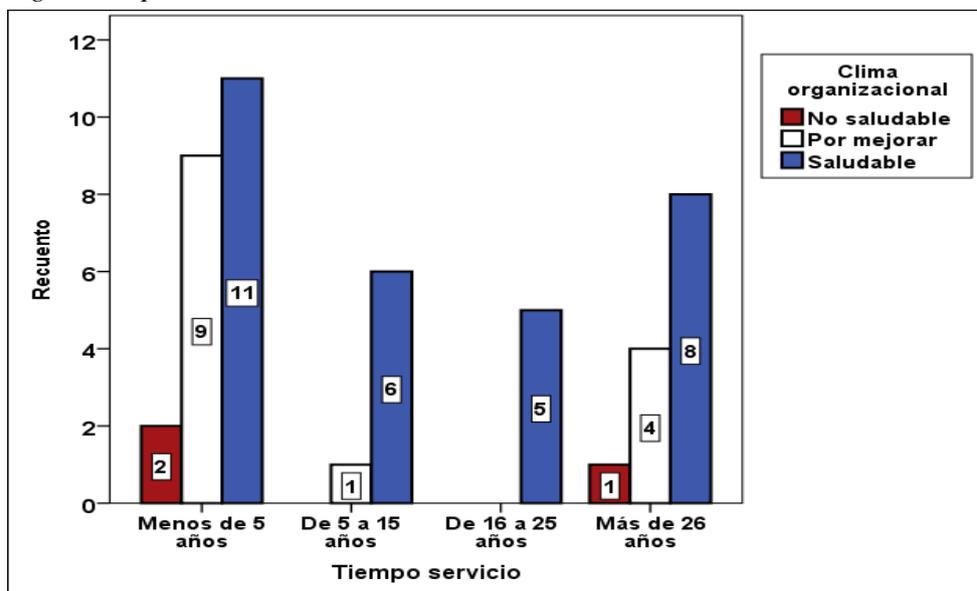


Tabla 8.

Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Condición laboral

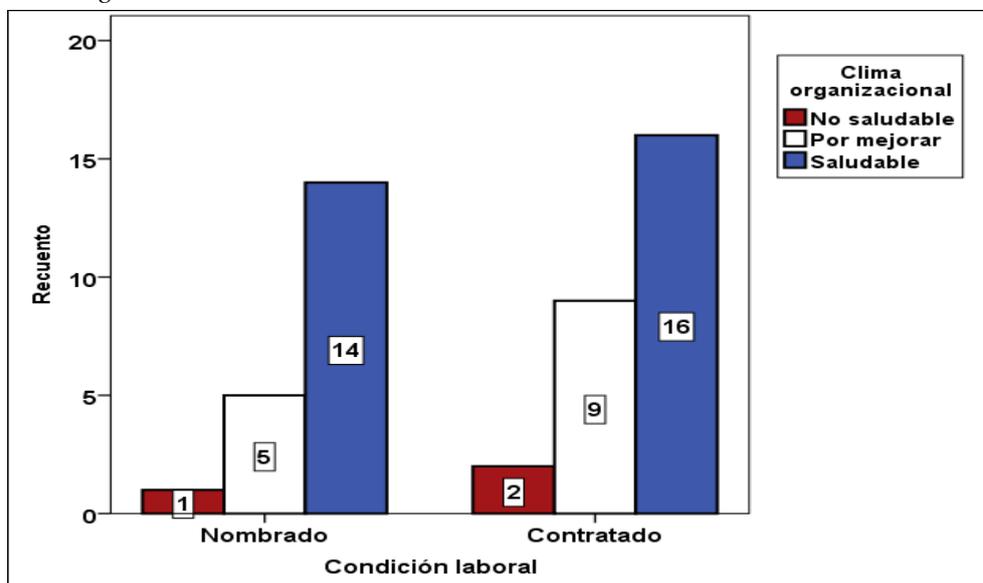
Clima organizacional	Condición laboral			
	Nombrado		Contratado	
	fi	%	fi	%
No saludable	1	5,00	2	7,41
Por mejorar	5	25,00	9	33,33
Saludable	14	70,00	16	59,26
<b>Total</b>	20	100,00	27	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se observa en la tabla 8 que, en los trabajadores nombrados de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación la mayoría 70,00% (14) sostienen que el clima organizacional es Saludable, el 25,00% (5) de los trabajadores indican que el clima esta Por mejorar y sólo el 5,00% (1) de los encuestados señalan que el clima organizacional No es saludable, mientras que los trabajadores contratados la mayoría 59,26% (16) indica que es Saludable el clima organizacional, el 33,33% (9)

afirma que esta por mejorar y sólo el 7,41% (2) de los encuestados señala que el clima organizacional en la Red de Salud de Oxapampa-Pasco No es saludable.

Figura 11. Clima organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Condición laboral.



### Resultados de la Satisfacción laboral

A continuación, se describen los resultados de la aplicación de la escala sobre la Satisfacción laboral del personal administrativo que pertenecen a esta Red de salud Oxapampa, Pasco 2021.

Tabla 9.

Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021

Satisfacción laboral	fi	%
Satisfacción baja	4	8,51
Satisfacción media	14	29,79
Satisfacción alta	29	61,70
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se aprecia, en la tabla 9 que, la mayoría 61,70% (29) de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación indican que tienen una satisfacción laboral alta, el 29,79% (14) de los trabajadores encuestados

expresan que presentan una satisfacción laboral media y sólo el 8,51% (4) de los encuestados sostienen que tienen una satisfacción laboral baja en la red de salud de Oxapampa-Pasco.

Figura 12. Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021

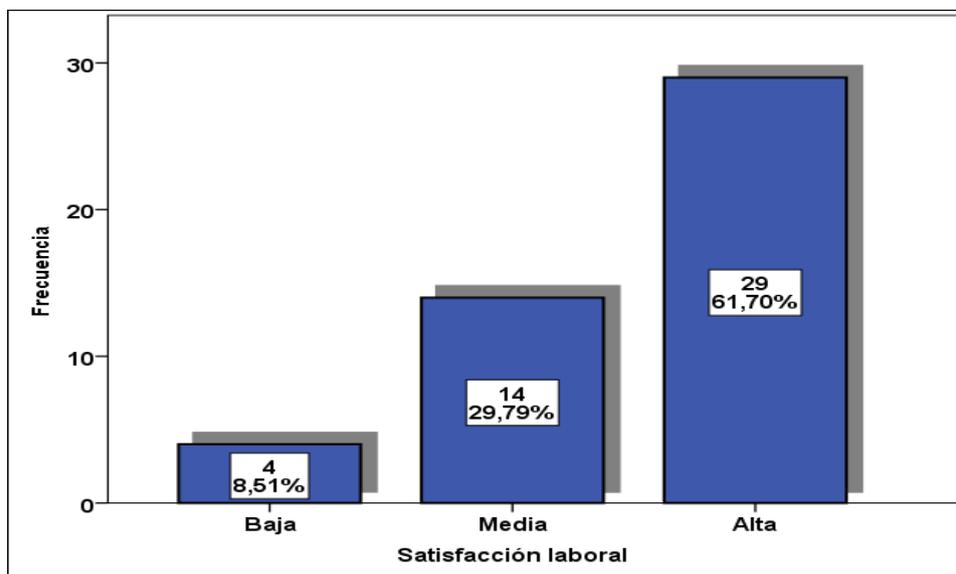


Tabla 10.

Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Edad

Satisfacción laboral	Edad (en años)							
	De 26 a 36		De 37 a 46		De 47 a 56		De 57 a 67	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Satisfacción baja	3	15,79	1	7,14	0	0,00	0	0,00
Satisfacción media	5	26,32	4	28,57	2	33,33	3	37,50
Satisfacción alta	11	57,89	9	64,29	4	66,67	5	62,50
<b>Total</b>	19	100,00	14	100,00	6	100,00	8	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se aprecia en la tabla 10 que, en los cuatro grupos etarios de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación la mayoría señalan que la satisfacción laboral de los trabajadores es alta: de 26 a 36 años el 57,89% (11); de 37 a 46 años el 64,29% (9); de 47 a 56 años el 66,67% (4) y de 57 a 67 años el 62,50% (5), mientras que un porcentaje menor de trabajadores afirma que la satisfacción laboral de los trabajadores es media: de 26 a 36 años el 26,32% (5); de 37 a

46 años el 28,57% (4); de 47 a 56 años el 33,33% (2) y de 57 a 67 años el 37,50% (3). Un porcentaje menor de trabajadores de 26 a 36 años (15,79%) y de 37 a 46 años (7,14%) afirman que la satisfacción laboral es baja.

Figura 13. Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Edad

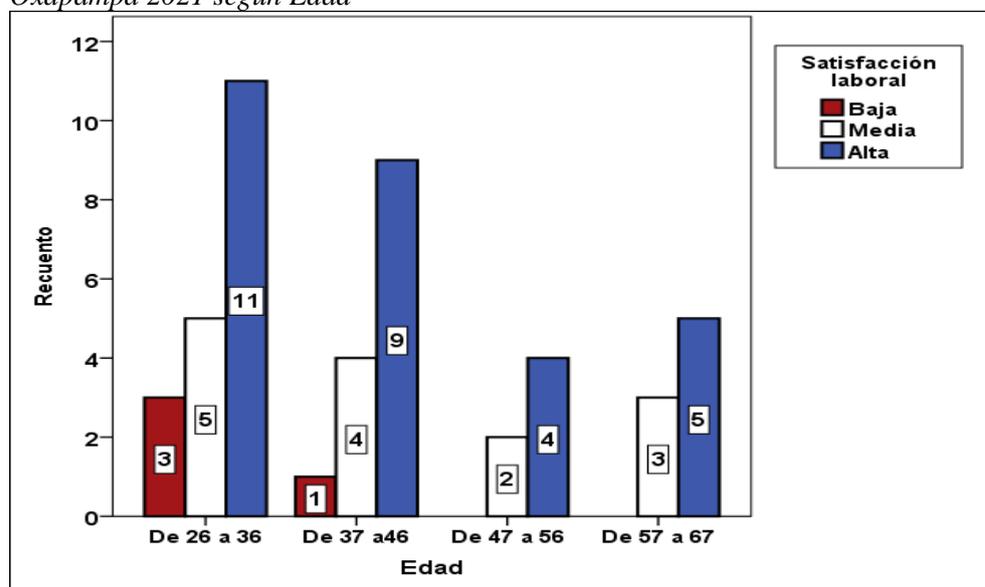


Tabla 11.

Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Sexo

Satisfacción laboral	Sexo			
	Masculino		Femenino	
	fi	%	fi	%
Satisfacción baja	1	5,88	3	10,00
Satisfacción media	3	17,65	11	36,67
Satisfacción alta	13	76,47	16	53,33
<b>Total</b>	17	100,00	30	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se observa en la tabla 11 que, en los trabajadores del sexo Masculino de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación la mayoría 76,47% (13) sostienen que la satisfacción laboral de los trabajadores es alta, el 17,65% (3) de los trabajadores indican que la satisfacción laboral es media y sólo el 5,88% (1) de los encuestados señalan que la satisfacción laboral es baja, mientras que los trabajadores del sexo Femenino la mayoría 53,33% (16) indica que es alta la satisfacción laboral, el

36,67% (11) afirma que es media la satisfacción laboral y sólo el 10,00% (3) de los encuestados señala que la satisfacción laboral es baja en la Red de Salud de Oxapampa-Pasco no es saludable.

Figura 14. Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según sexo.

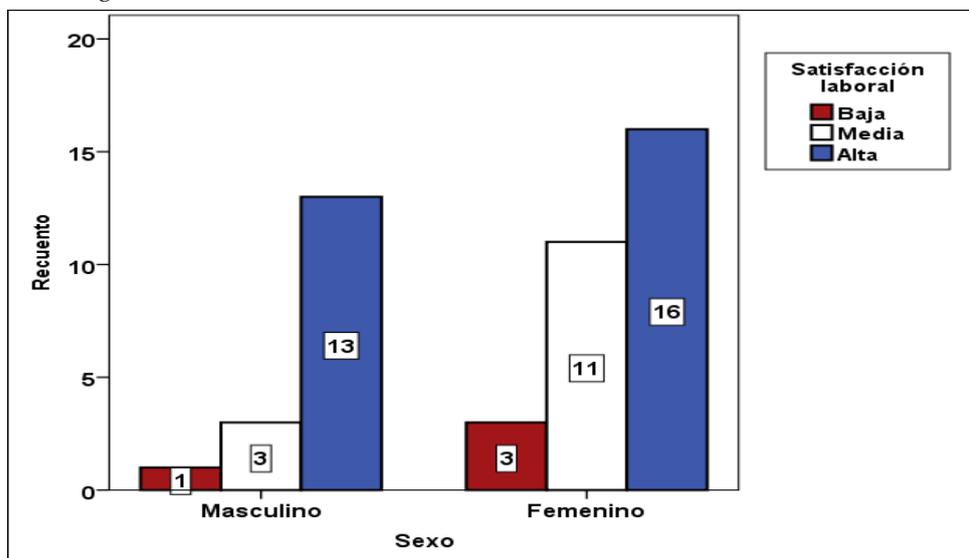


Tabla 12.

Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Área laboral

Satisfacción laboral	Área laboral									
	Administración		Unidad de economía		Recursos humanos		Estadística		Otros	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Baja	0	0,00	0	0,00	3	42,86	0	0,00	1	6,25
Media	3	16,67	2	50,00	1	14,28	0	0,00	8	50,00
Alta	15	83,33	2	50,00	3	42,86	2	100,00	7	43,75
<b>Total</b>	18	100,00	4	100,00	7	100,00	2	100,00	16	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se aprecia en la tabla 12 que, solo en tres áreas laborales de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación la mayoría señalan que la satisfacción laboral es alta: Administración 83,33% (15) y Estadística 100,00% (2), mientras que en el área de Unidad de economía la mitad 50,00% (2) señalan que la satisfacción laboral es alta y la otra mitad 50,00% (2) indica que es media, en el área de Recursos humanos el 42,86% (3) de los trabajadores señalan que la

satisfacción laboral es alta y otro 42,86% (3) de los encuestados tiene una satisfacción laboral baja: En el área laboral otros la mayoría 50,00% (8) de los trabajadores señalan que la satisfacción laboral es media, el 43,75% (7) de los encuestados tiene una satisfacción laboral alta y sólo el 6,25% de los trabajadores encuestados indican que tienen una satisfacción laboral baja.

**Tabla 13.**

Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Tiempo de servicio

Satisfacción laboral	Tiempo de servicio (en años)							
	Menos de 5		De 5 a 15		De 16 a 25		Más de 26	
	fí	%	fí	%	fí	%	fí	%
Satisfacción baja	4	18,18	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Satisfacción media	8	36,36	1	14,29	0	0,00	5	38,46
Satisfacción alta	10	45,46	6	85,71	5	100,00	8	61,54
<b>Total</b>	22	100,00	7	100,00	5	100,00	13	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se observa en la tabla 13 que, en los cuatro grupos de trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación divididos según el tiempo de servicios, la mayoría señalan que la satisfacción laboral es alta: Menos de 5 años el 45,46% (10); de 5 a 15 años el 85,71% (6); de 16 a 25 años el 100,00% (5) y Mas de 26 años el 61,54% (8), mientras que un porcentaje menor de trabajadores afirma que la satisfacción laboral es media: Menos de 5 años el 36,36% (8); de 5 a 15 años el 14,29% (1) y Mas de 26 años el 38,46% (5). Un porcentaje menor de trabajadores que tienen un tiempo de servicio Menor a 5 años (18,18%) afirman que la satisfacción laboral es baja en la Red de Salud de Oxapampa-Pasco.

Figura 15. Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Tiempo de servicio.

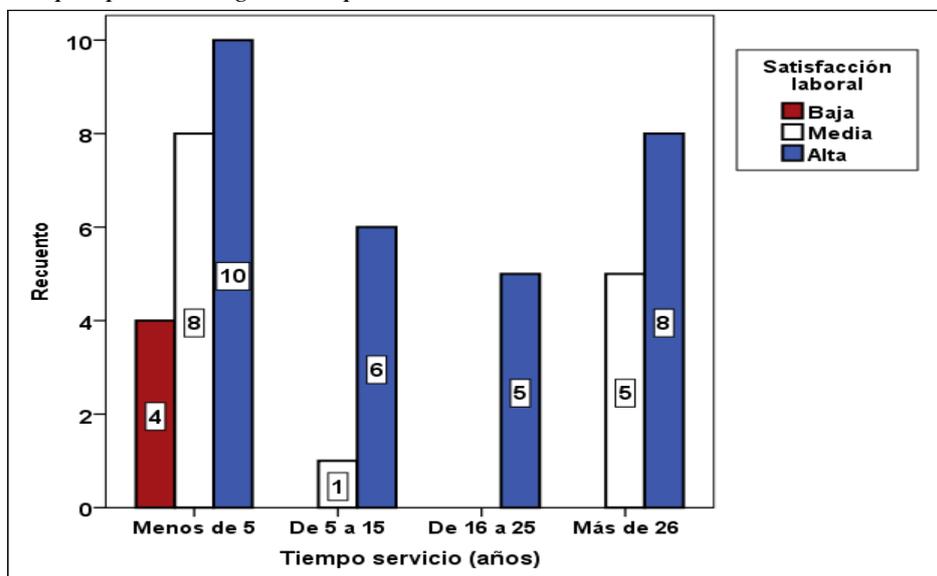


Tabla 14.

Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Condición laboral

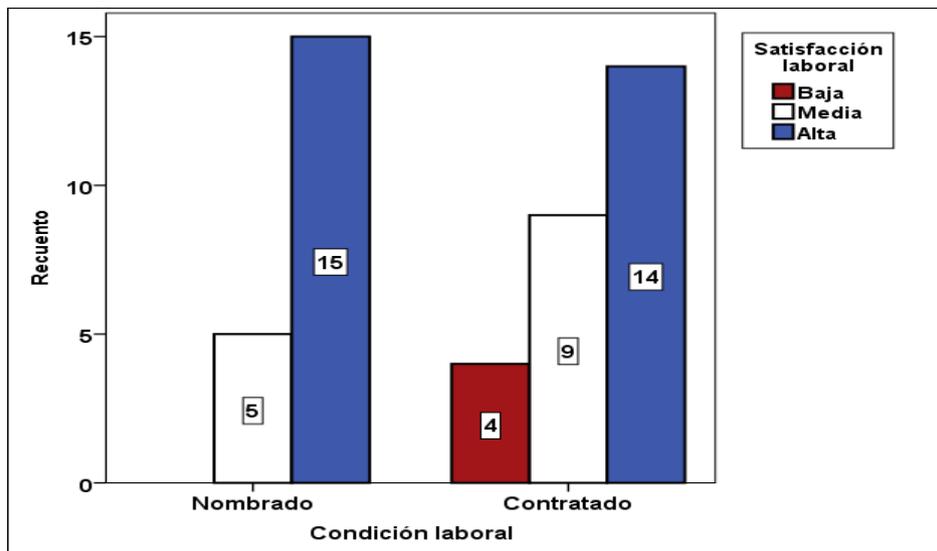
Satisfacción laboral	Condición laboral			
	Nombrado		Contratado	
	fi	%	fi	%
Satisfacción baja	0	0,00	4	14,81
Satisfacción media	5	25,00	9	33,33
Satisfacción alta	15	75,00	14	51,85
<b>Total</b>	20	100,00	27	100,00

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Se observa en la tabla 14 que, en los trabajadores nombrados de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco que participan en la investigación la mayoría 75,00% (15) sostienen que la satisfacción laboral es alta, el 25,00% (5) de los trabajadores indican que la satisfacción laboral es media y ningún 0,00% (0) encuestado señalan que el nivel de satisfacción laboral es baja, mientras que los trabajadores contratados la mayoría 51,85% (14) indica que es alta, el 33,33% (9) afirma que es media la satisfacción laboral y sólo el

14,81% (4) de los encuestados señala que la satisfacción laboral en la Red de Salud de Oxapampa-Pasco es baja.

Figura 16. Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021 según Condición laboral.



### Relación entre el Clima organizacional y Satisfacción laboral

A continuación, se realiza el análisis de la relación que existe entre las dos variables de estudio.

#### Prueba de normalidad de las variables (Shapiro-Wilk n=42)

Formulación de las hipótesis Nula ( $H_0$ ) y Alternativa ( $H_1$ )

**$H_0$ :** La distribución de la variable no difiere de la distribución normal.

**$H_1$ :** La distribución de la variable difiere de la distribución normal.

Se halla los valores correspondientes con el SPSS versión 26 y se obtiene la tabla:

Tabla 15.

Prueba de normalidad Shapiro-Wilk de las variables

	Shapiro-Wilk ( $n \leq 50$ )		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,921	47	0,003

Satisfacción laboral	0,874	47	0,000
----------------------	-------	----	-------

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 15, se aprecia que como el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido en la variable en las dos variables: Clima organizacional (0,003) y Satisfacción laboral (0,000) es menor al nivel de significación ( $\alpha=0,050$ ), entonces se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir se acepta que: La distribución de la variable difiere de la distribución normal, es decir no provienen de una distribución normal. De estos resultados se concluye que, en la comprobación de las hipótesis de la investigación, se debe utilizar pruebas no paramétricas, como la prueba rho de Spearman.

### Tabla 16.

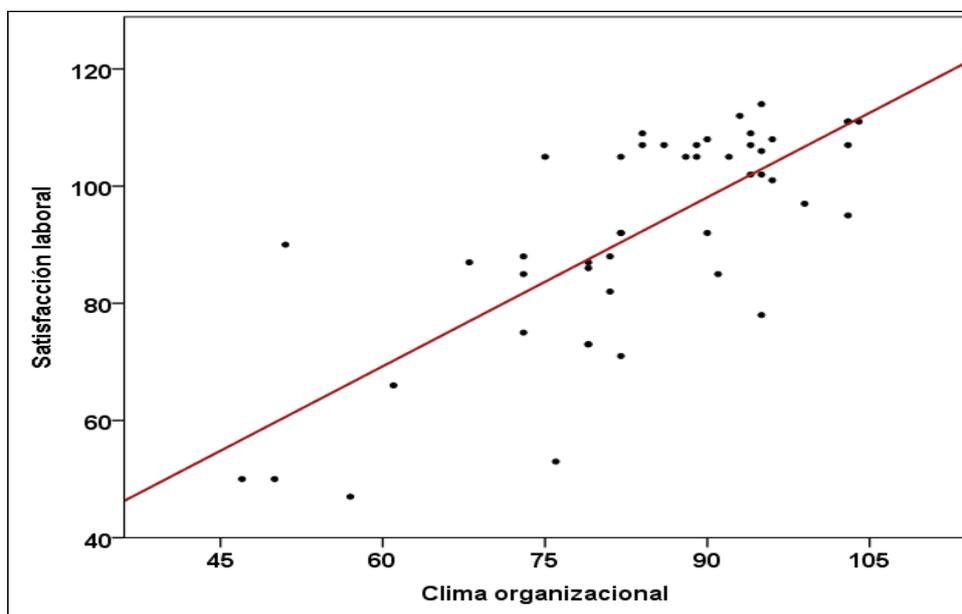
Correlación de los puntajes del Clima organizacional y Satisfacción laboral

		<b>Satisfacción laboral</b>	
Rho de Spearman	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	0,708**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	47

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

En la tabla 16 se muestra el coeficiente de correlación de Spearman obtenido ( $r=0,708$ ), lo que permite afirmar que entre los puntajes de la escala del Clima organizacional y la Satisfacción laboral existe una correlación positiva significativa, para un nivel de significación de  $\alpha=0,05$ . Este resultado indica si hay mucha armonía en el ambiente de trabajo tendremos personales con mejor desempeño y felicidad en su tarea laboral y a peor Clima organizacional peor será la variable 1.

Figura 17. Diagrama de dispersión de los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa.



**Tabla 17.**

Correlación de los puntajes del Clima organizacional y las dimensiones de la satisfacción laboral.

	Dimensiones de la Satisfacción laboral	Clima organizacional	Sig. Bilateral	N
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	0,742**	0,000	47
	Reconocimiento personal	0,622**	0,000	47
	Beneficios económicos	0,539**	0,000	47

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

Se observa en la tabla 17, los coeficientes de correlación de Spearman entre la variable Clima organizacional y las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, donde las tres correlaciones de Spearman son positivas y significativas, lo que indica que existe una correlación directa y significativa, ya que la significación bilateral obtenida en cada caso es menor al 5% ( $\alpha=0,050$ ). Existe una mayor fuerza de correlación entre la dimensión Condiciones de trabajo (0,742) y el Clima organizacional, asimismo se aprecia

una menor fuerza de correlación entre la dimensión Beneficios económicos (0,539) y el Clima organizacional.

**Tabla 18.**

Correlación de los puntajes de las dimensiones del Clima organizacional y la Satisfacción laboral

	Dimensiones del Clima organizacional	Satisfacción laboral	Sig. Bilateral	N
Rho de Spearman	Potencial humano	0,675**	0,000	47
	Diseño organizacional	0,640**	0,000	47
	Cultura organizacional	0,592**	0,000	47

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

En la tabla 18 se aprecia que, los coeficientes de correlación de Spearman entre la variable Satisfacción laboral y las dimensiones del Clima organizacional, donde las tres correlaciones de Spearman son positivas y significativa, lo que indica que existe una correlación directa y significativa, ya que la significación bilateral obtenida en cada caso es menor al 5% ( $\alpha=0,050$ ). Existe una mayor fuerza de correlación entre la dimensión Potencial humano (0,675) y la satisfacción laboral, asimismo se aprecia una menor fuerza de correlación entre la dimensión Cultura organizacional (0,708) y la satisfacción laboral.

**Tabla 19.**

Tabla de contingencia de los niveles del Clima organizacional y los niveles de Satisfacción laboral

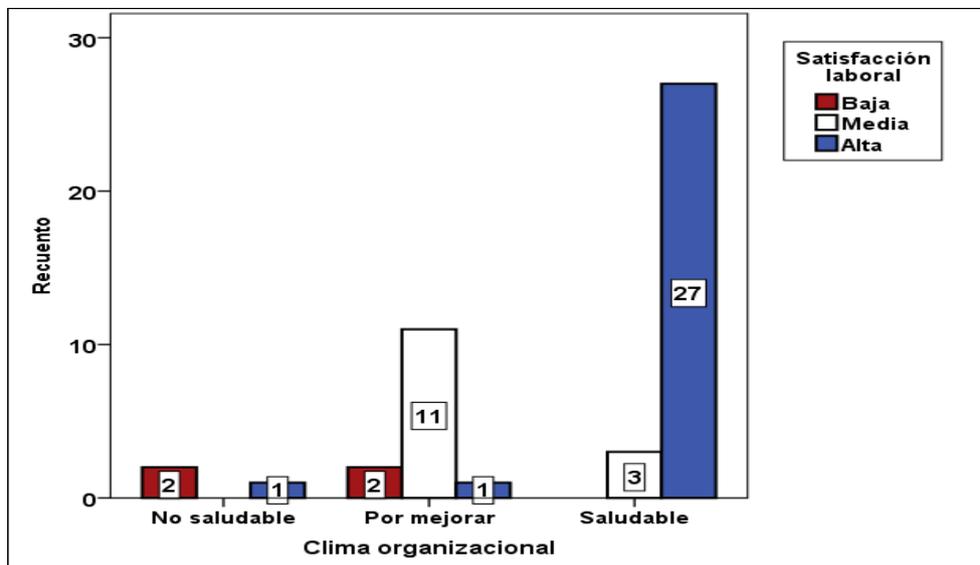
		Satisfacción laboral			Total
		Baja	Media	Alta	
Clima organizacional	No saludable	2	0	1	3
	Por mejorar	2	11	1	14
	Saludable	0	3	27	30
	<b>Total</b>	4	14	29	47

Fuente: Elaboración propia

La tabla 19 muestra la tabla de contingencia de las dos variables de investigación, donde se observa que el 57,45% (27) de los trabajadores encuestados el Clima

organizacional en la Red de Salud de Oxapampa es saludable y la satisfacción laboral es alta, el 23,40% (11) de los trabajadores manifiesta que el clima organizacional esta por mejorar y la satisfacción laboral es media, el 6,38% (3) de los trabajadores encuestados señalan que el clima organizacional es saludable y la satisfacción laboral es media, el 4,26% (2) de los trabajadores sostiene que el clima organizacional esta por mejorar y la satisfacción laboral es baja, otro 4,26% (2) de los trabajadores manifiesta que el clima organizacional es no saludable y la satisfacción laboral es baja.

*Figura 18. Clima organizacional y Satisfacción laboral en la Red de Salud de Oxapampa-Pasco.*



## 5.2. Contraste de hipótesis

### Objetivo general

Determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021.

### Hipótesis general

Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

### Hipótesis a contrastar:

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

**H<sub>1</sub>:** Si existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

Se utiliza la prueba de hipótesis de correlación rho de Spearman ya que las dos variables no provienen de una distribución normal.

**Tabla 20.**

Prueba de hipótesis general mediante la prueba rho de Spearman.

		<b>Satisfacción laboral</b>	
Rho de Spearman	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	0,708**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	47

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión estadística** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,05$  se demuestra que: Si existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de la Satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, ya que en la tabla 20 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables es significativo ( $\rho=0,708$ ) y el p-valor (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

Al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis general de investigación: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

**Hipótesis específicas**

### Objetivo específico 1

Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco 2021.

### Hipótesis específica 1

Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

### Hipótesis a contrastar:

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

**H<sub>1</sub>:** Si existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

Se utiliza la prueba de hipótesis de correlación rho de Spearman ya que las dos variables no provienen de una distribución normal.

### Tabla 21.

Prueba de hipótesis específica 1 mediante la prueba rho de Spearman.

		<b>Condiciones de trabajo</b>	
Rho de Spearman	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	0,742**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	47

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión estadística** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,05$  se demuestra que: Si existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, ya que en la tabla 21 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las

variables es significativo ( $\rho=0,742$ ) y el p-valor (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

Al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis específica 1: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### **Objetivo específico 2**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

### **Hipótesis específica 2**

Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el reconocimiento personal en los colaboradores que pertenecen a la Red de salud Oxapampa 2021.

### **Hipótesis a contrastar:**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes del reconocimiento personal en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

**H<sub>1</sub>:** Si existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes del reconocimiento personal en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.

Se utiliza la prueba de hipótesis de correlación rho de Spearman ya que las dos variables no provienen de una distribución normal.

### **Tabla 22.**

Prueba de hipótesis específica 2 mediante la prueba rho de Spearman.

			<b>Reconocimiento personal</b>
Rho de Spearman	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	0,622**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	47

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión estadística** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,05$  se demuestra que: Si existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes del reconocimiento personal en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, ya que en la tabla 22 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables es significativo ( $\rho=0,622$ ) y el p-valor (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

Al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis específica 2: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el reconocimiento personal en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

### **Objetivo específico 3**

Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y los beneficios económicos en los colaboradores de la Red de salud Oxapampa 2021.

### **Hipótesis específica 3**

Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y los beneficios económicos en los colaboradores de la Red de salud Oxapampa 2021.

### **Hipótesis a contrastar:**

**H<sub>0</sub>:** No existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de los beneficios económicos en los colaboradores de la Red de salud Oxapampa 2021.

**H<sub>1</sub>:** Si existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de los beneficios económicos en los colaboradores de la Red de salud Oxapampa 2021.

Se utiliza la prueba de hipótesis de correlación rho de Spearman ya que las dos variables no provienen de una distribución normal.

**Tabla 23.**

Prueba de hipótesis específica 3 mediante la prueba rho de Spearman.

			<b>Beneficios económicos</b>
Rho de Spearman	<b>Clima organizacional</b>	Coefficiente de correlación	0,539**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	47

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión estadística** Con un nivel de significación de  $\alpha=0,05$  se demuestra que: Si existe correlación significativa entre los puntajes del Clima organizacional y los puntajes de los beneficios económicos en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, ya que en la tabla 23 se aprecia que el coeficiente de correlación de Spearman entre las variables es significativo ( $\rho=0,539$ ) y el p-valor (0,000) es menor a la significancia  $\alpha=0,050$ .

Al comprobarse la hipótesis alterna, se demuestra la validez de la hipótesis específica 3: Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y de los beneficios económicos en los colaboradores de la Red de salud Oxapampa 2021, aseveración que se hace para un 95% de nivel de confianza.

## 1. Discusión de resultados

El clima organizacional y la Satisfacción laboral constituyen dos variables que están permanentemente en las instituciones estatales y privadas, las que se

expresan en beneficio de la institución o como también generan situaciones de estrés e inconformidad en el capital humano, Soria, Pedraza y Bernal (2019). Es fundamental que en las diversas organizaciones, como en la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, se estén permanentemente la situación actual del clima organizacional y los niveles de satisfacción laboral de los trabajadores, a fin de que la gerencia ejecute un conjunto de acciones que propicien un clima organizacional saludable y un nivel alto de satisfacción laboral, lo que a la postre conllevará a brindar un buen servicio de salud a los pacientes.

El clima organizacional explica la influencia del ambiente sobre la motivación de los integrantes de la organización, de manera tal que los miembros puedan caracterizar el ambiente organizacional que perciben y que ello influye de manera favorable o desfavorable en la satisfacción laboral (Chiavenato 2009).

En relación a la variable Clima organizacional en la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, en el periodo de enero a mayo del 2021, se observó que existe un nivel saludable según el 63,83% de los trabajadores encuestados, mientras que el 29,79% señaló que el nivel del clima organizacional esta por mejorar y solo el 6,38% de los trabajadores sostiene que no es saludable. En la Satisfacción laboral en la Red de Salud de la provincia de Oxapampa, se aprecia que el 61,70% de los encuestados aseguran que existe una satisfacción laboral alta de los trabajadores, el 29,79% afirma que la satisfacción es media y solo el 8,51% presenta una satisfacción laboral baja, estos resultados se describe de manera detallada en el contenido de la tabla 3.

Al realizar la contrastación de hipótesis general: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa-2021, se optó por rechazar la hipótesis nula

(H<sub>0</sub>) y aceptar la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) concluyendo, con un nivel de confianza de 95%. Esto se evidencia mediante la prueba rho de Spearman ( $r_s=0,708$ ) con un p-valor=0,000.

Estos resultados permiten afirmar que a mejor clima organizacional existe mejor satisfacción laboral en los trabajadores. Este resultado se corrobora con los planteamientos de Soria, Pedraza y Bernal (2019), quienes afirman que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral beneficia a la institución o por el contrario deriva en situaciones de estrés e inconformidad en los trabajadores, también señalan que ambas variables debidamente tratadas en las instituciones se constituyen en constructos de éxito que inciden significativamente en el desempeño del capital humano.

Los resultados a los que se arriban, en relación a la hipótesis general, tienen coincidencia con los hallazgos de Montoya, Bello-Escanmilla, Bermúdez, Burgos y Padilla (2017) en la tesis de maestría, ya que comprueban la hipótesis de que existe relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en una universidad estatal chilena, mediante el coeficiente de Pearson  $r=0,523$ , existe un relacion satisfactoria entre ambas variables, por lo que en cuanto a la felicidad laboral están bien los maestros y personal de administración, por otro lado en cuando al grado de eficiencia y bienestar en el entorno laboral también están contentos los individuos encuestados..

Del mismo modo Vilchis, Ortiz, Cuevas, Monroy y Ávila (2019) concluyen, en su artículo científico que, se muestran conexión suficiente, positiva por las dos variables estudiadas en las enfermeras que consignan la alta dirección en la jurisdicción sanitaria en el Estado de México, donde se encontró que el 85,/% de los encuestados 73stán satisfechos laboralmente y el 92,9% han observado un buen liderazgo, motivación y comunicación en la organización.

Se aprecia que en los hallazgos de Tamares (2019) encontró que existe un débil clima organizacional en el hospital universitario de la ciudad de Sucre, Bolivia, situación que se explica por la falta de coordinación y reuniones de análisis. También se observó que el 50% de los funcionarios se encuentran insatisfechos laboralmente, comportamiento que afecta a la imagen institucional, debido a que no existe un programa de fortalecimiento del clima organizacional.

Campos (2020) estableció mediante un coeficiente de correlación significativo ( $r=0,6$ ) que el clima organizacional y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Lima, se encuentran relacionados, apreciándose que el 65% de los encuestados indican que el clima organizacional debe mejorar, el 35% sostiene que es saludable y el 45% del personal encuestado está satisfecho. Estos resultados no coinciden con los hallazgos que hemos encontrados en nuestra investigación.

Al realizar la contrastación de hipótesis específica 1: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021, se decidió aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman  $r_s=0,742$  y un p-valor=0,000 para un 95% de nivel de confianza, el cual es coherente con la hipótesis específica 1. Este resultado permite afirmar que a un mejor clima organizacional corresponde tener acceso a mejores condiciones de trabajo en la Red de Salud de la provincia de Oxapampa.

Wilches (2018) en una de sus conclusiones manifiesta que el clima organizacional esta directamente relacionado con las dimensiones de satisfacción laboral, en los trabajadores de la empresa minera Texas de Colombia, resaltando el buen ambiente de trabajo, la solidaridad, el trabajo en equipo y el respeto, donde el trabajador reconoce el

hecho de poder cumplir sus tareas de manera autónoma, de realizar sus compromisos y de trabajar en un ambiente laboral favorable. Asimismo, García (2009) señala que la percepción y apreciación de los trabajadores con respecto a la manera de relacionar con sus colegas, en entorno ambiental, las estructuras de las oficinas, y las herramientas que se utilizan en cada labor, generar de forma mala y dañina en las acciones de los empleados, por lo que la relación entre ellas es significativa. Este hallazgo concuerda de manera efectiva.

Se comprobó la hipótesis específica 2: Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el reconocimiento del potencial humano y organizacional en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021, al rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) mediante el coeficiente de correlación rho de Spearman  $r_s=0,622$  para un  $p$ -valor=0,000 y un 95% de nivel de confianza. Este resultado coincide con la afirmación que hace el MINSA (2008) al precisar que las apreciaciones que tienen los trabajadores de una organización en relación al vínculo interpersonal, específicamente con la valoración cualitativa de sus pares y superiores ante el buen cumplimiento de sus tareas y asignaciones afectan de manera significativa en el clima organizacional.

Méndez (2006) sostiene que el clima organizacional ocupa un lugar trascendental en la buena gestión de los trabajadores de una empresa, ya que se fundamenta en el reconocimiento personal y social, como elementos coadyuvan en el buen clima de tipo participativo de la organización. Álvarez (1995) afirma que el clima organizacional involucra, entre otros, el factor interpersonal en la empresa resaltando el reconocimiento individual y grupal de los trabajadores, los que a su vez influyen de manera significativa en la satisfacción de los trabajadores.

Para concluir con la contrastación de hipótesis específica 3, también se decidió aceptar la hipótesis alterna ( $H_1$ ) concluyendo que coexiste nexos entre la variable dos y la dimensión beneficios económicos en los colaboradores que pertenecen a la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021, con un nivel de confianza de 95%. Esto se evidencia mediante la prueba rho de Spearman ( $r_s=0,539$ ) para un p-valor=0,000. Este resultado permite afirmar que en una organización donde existe un buen clima organizacional también existirán beneficios económicos para los trabajadores, es decir ambas variables están relacionadas.

Wilches (2018) en una de sus conclusiones de su estudio señala que el clima organizacional en la empresa minera Texas de Colombia esta directamente relacionado con las dimensiones de la satisfacción laboral, como la motivación, los incentivos económicos y la convivencia, este resultado coincide con la hipótesis específica 3 de nuestra investigación.

Campos (2020), en una de sus conclusiones sobre la satisfacción laboral observó que en las dimensiones significación de la tarea (16%) y beneficios económicos (15%) un porcentaje minoritario de los trabajadores se encuentran insatisfechos. Asimismo, Carrión (2018) en una de sus conclusiones de su investigación señala que los colaboradores donde realizo su estudio, Lambayeque, estos no se encuentran debidamente agradecidos, ni incentivados en sus tareas laborales que se dedican, ya que sus tareas lo hacen por hacer, debido a que no se encuentran incentivados laboral y económicamente por sus jefes de la organización. Estos resultados no concuerdan con los hallazgos de nuestra investigación.

## CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r=0,708$ ), para un 95% de nivel de confianza.
2. Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r=0,742$ ), para un 95% de nivel de confianza.
3. Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y el reconocimiento personal en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r=0,622$ ), para un 95% de nivel de confianza.
4. Existe una relación directa y significativa entre el Clima organizacional y de los beneficios económicos en los trabajadores e la Red de Salud de Oxapampa 2021, afirmación que se hace mediante la prueba rho de Spearman ( $r=0,539$ ), para un 95% de nivel de confianza.

## RECOMENDACIONES

Finalizada la investigación, es pertinente desarrollar una serie de lineamientos para la Red de Salud de la provincia de Oxapampa que le permita cumplir con los objetivos establecidos, en tal sentido se recomienda lo siguiente:

1. La Red de Salud de la provincia de Oxapampa debe de realizar continuamente campañas de sensibilización para optimizar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores, a fin de brindar un servicio de salud con calidez humana a los pacientes del ámbito que recurren a atenderse.
2. Se debe mejorar de manera significativa las condiciones de trabajo de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa a fin de incrementar significativamente la relación con el clima organizacional, para lo cual se debe convocar al sindicato de trabajadores y a la gerencia del establecimiento para que realicen un trabajo corporativo.
3. La Red de Salud de la provincia de Oxapampa debe desarrollar de manera permanente un programa de reconocimiento personal y social a los trabajadores con la finalidad de mejorar significativamente los niveles de relación con el clima organizacional.
4. Es necesario mejorar significativamente los beneficios económicos de los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa, con el objetivo de mejorar significativamente la relación con el clima organizacional, con la participación activa de del sindicato de trabajadores y a la gerencia del establecimiento de salud.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Álvarez, H. (1995). Profesor Universidad del Valle. Modelo hacia un clima organizacional plenamente gratificante. Colombia. Recuperado el 15-01-2021 de: [http://decisiondecontrol.weebly.com/uploads/9/3/5/7/9357109/anexo\\_1\\_modelo\\_\\_clima\\_organizacional.pdf](http://decisiondecontrol.weebly.com/uploads/9/3/5/7/9357109/anexo_1_modelo__clima_organizacional.pdf)
- Aylas, R. y Johonson, H. (1028). “*Clima organizacional y satisfacción laboral del personal profesional asistencial del hospital Oxapampa-Pasco octubre-diciembre 2018*”. Lima: Universidad Nacional del Callao. Recuperado el 10-01-2021 de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3062>
- Campos, G. (2020). “*Clima organizacional y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018*”. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado el 10-02-2021 de: <https://1library.co/document/qmod1w4y-organizacional-relacion-satisfaccion-profesional-enfermeria-instituto-nacional-neurologicas.html>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carrillo, C. Martínez, M. Gómez, C. y Mesenguer, M. (2015). *Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. Anales de Psicología*. 31(2), 645-650. <https://doi.org/10.6018/analesps.312.169791>
- Carrión, B. (2018). “*Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Zaña, región Lambayeque año 2018*”. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado el 20-01-2021 de:

<https://1library.co/document/q2nnd5rq-relacion-organizacional-satisfaccion-laboral-colaboradores-municipalidad-distrital-lambayeque.html>

Chiang, M., Gómez, N & Salazar, C. (2013). Satisfacción laboral y estilos de liderazgo en instituciones públicas y privadas de educación de Chile. Cuadernos de administración de la Universidad Del Valle. Recuperado el 9-01-2021 de: <https://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a07.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill.

Davis, K. y Newstrom, W. (2007). El comportamiento humano en el trabajo. *Comportamiento organizacional*. México: Mc. Graw-Hill.

Dulio Oseda, G. & Cori Orihuela, S. (2017). *Teoría y práctica de la investigación científica*. Universidad Peruana Los Andes, Huancayo – Perú.

Esteban, N. (2018), *Tipos d investigación*. Universidad Santo Domingo de Guzman: Lima

Fernández, M.; Cayssials, A. y Pérez, M. (2009). *Curso Básico de Psicometría*. Argentina: Lugar editorial S.A.

García, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Cuadernos de administración/Universidad Del Valle (42). Recuperado el 04-02-2021 de <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

- Gomero, J. (2019). *“Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca”*. Huancho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado el 12-02-2021 de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3729/TESES%20-%20Johnny%20Gomero%20-%20Doc.%20Adm.%20ultimo.pdf?sequence=1>
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado el 18-02-2021 de: [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- INEI (2014). Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en salud. Lima: Recuperado el 4-03-2021 de: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf)
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia. El IMCOC: Un método de análisis para su intervención*. Bogotá: Colección de lecciones de administración. Universidad del Rosario.
- MINSA (2011). *Metodología para el estudio del Clima organizacional*. Lima: Dirección General de salud de las Personas. Recuperado el 28-02-2021 de: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096\\_DGSP267.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf)
- Moisés, B., Ango, J., Palomino, V. y Feria, E. (2019). *Diseño del proyecto de investigación científica*. Lima: San Marcos.

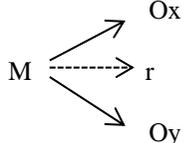
- Montoya, P.; Beiiio-Escanmilla, N.; Bermúdez, N.; Burgos, F.; Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionario de una universidad estatal chilena”. Recuperado del 24-02-2021 de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v19n58/0718-2449-cyt-19-58-00007.pdf>
- Likert, R. y Gibson, J. (1989). Nuevas formas de solucionar conflictos. México: Trillas
- Palma, S. (2009). Teoría e investigación en psicología. Lima: Universidad Ricardo Palma
- Pérez, J. (2019). Medición del clima organizacional para establecer planes de mejora para los colaboradores de una empresa distribuidora de vehículos y repuestos. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala. Recuperado el 15-02-2021 de: [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_6133.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_6133.pdf)
- Salas, Y. (2017). “*Clima orgaizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública*”. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado el 10-01-2021 de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas\\_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7121/Salas_VYV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Bussines Support Aneth S. R. L.
- Soria, A., Pedraza, N. & Bernal, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. Acta universitaria 29, e 2205. Doi. <http://doi.org/10.15174.au.2019.2205>

- Tamames, E. (2019). Análisis del clima organizacional del hospital universitario de la ciudad de Sucre. Universidad Andina Simón Bolívar, Bolivia. Recuperado el 20-02-2021 de: <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/635>
- Weller, J. y Roethlisberger, C. (2011). La calidad del empleo en América latina. Chile: CEPAL. División de Desarrollo Económico. Recuperado el 05-03-2021 de: <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5341-la-calidad-empleo-america-latina>
- Vilchis, Ortiz, Cuevas, Monroy y Ávila (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral, en la alta dirección de enfermería. México. Recuperado el 25—2021 de:  
<http://coloquioenfermeria2018.sld.cu/index.php/coloquio/2018/paper/viewFile/1325/894>
- Wilches, N. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador de la empresa minera Texas Colombia*. Universidad Externado de Colombia, recuperado el 20-02-2021 de:  
[https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1521/1/DNA-spa-2018-Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_del\\_trabajador\\_en\\_la\\_empresa\\_Mineria\\_Texas\\_Colombia](https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/001/1521/1/DNA-spa-2018-Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_del_trabajador_en_la_empresa_Mineria_Texas_Colombia)

# **ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021**

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema general:</b> ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021?</p> <p><b>Problema Especifico 1</b> ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021?</p> <p><b>Problema Especifico 2</b> ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021?</p> <p><b>Problema Especifico 3</b> ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional y los beneficios económicos en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021.</p> <p><b>Objetivo Especifico 1</b> Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa-Pasco 2021</p> <p><b>Objetivo Especifico 2</b> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.</p> <p><b>Objetivo Especifico 3</b> Identificar la relación que existe entre el clima organizacional y los beneficios económicos en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa-2021.</p> <p><b>Hipótesis Especifico 1</b> Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021.</p> <p><b>Hipótesis Especifico 2</b> Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y social en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021.</p> <p><b>Hipótesis Especifico 3</b> Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y los beneficios económicos en los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.</p>	<p><b>Internacional:</b> 1. Wilches (2018) presentaron la tesis: “Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador de la empresa minera Texas Colombia” 2. Montoya, Beiiio-Escanmilla, Bermúdez, Burgos, Fuentealba y Padilla (2017) presentaron la tesis: “Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionario de una universidad estatal chilena”. 3. Noboa, Barrera y Rojas (2019) realizaron la investigación en Ecuador: “Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción”. 4. Soria, Pedraza y Bernal (2019) México, escribió el artículo “El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior”. 5. Maciel, Ortíz, Cueva, Monroy y Ángeles (2019) publicaron en México el artículo “Clima organizacional y satisfacción laboral en la alta dirección de enfermería”.</p> <p><b>Nacional:</b> 1. Campos (2020) realizó la investigación: “Clima</p>	<p>1. Clima organizacional</p> <p>2. Satisfacción laboral.</p>	<p>1. Potencial humano. 2. Diseño organizacional. 3. Cultura organizacional. 1. Condiciones de trabajo. 2. Reconocimiento personal y social. 3. Beneficios económicos.</p>	<p><b>Método general:</b> Científico <b>Métodos específicos:</b> Analítico-sintético, Descriptivo y el cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> Descriptivo-correlacional</p>  <p>O<sub>x</sub> = observación clima organizacional. O<sub>y</sub> = Observación satisfacción laboral</p> <p><b>Población y Muestra.</b> <b>Población</b> Red de Salud de la provincia de Oxapampa constituida por 69 trabajadores. <b>Muestra</b> Representada por 47 trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b></p>

de Salud de la provincia de Oxapampa 2021?	los trabajadores de la Red de Salud de Oxapampa 2021.	Salud de la provincia de Oxapampa 2021.	<p>organizacional y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas, Lima 2018”.</p> <p>2. Gomero (2019) realizó la investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la universidad de Barranca”</p> <p>3. Acosta, De la Cruz y Huerta (2018) realizó la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de la Unidad de Cuidados Intensivos Perioperatorio en un Hospital de Essalud, Lima. Agosto-octubre 2017”.</p> <p>4. Gutiérrez y Payano (2018) realizó la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la Clínica San Juan de Dios, Lima 2018”.</p> <p>5. Apancho y Condori (2017) realizó la investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y Centro quirúrgico Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa 2017”.</p>	<p>- Análisis documental.</p> <p>- Encuesta.</p> <p><b>Técnica de procesamiento y análisis de datos</b></p> <p>- Tablas de frecuencias absolutas y porcentuales, gráficos y pruebas de hipótesis con rho de Spearman</p>
--------------------------------------------	-------------------------------------------------------	-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

#### Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa 2021

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	N° de Ítems	Porcentaje	Escala valorativa	Instrumento
Clima organizacional	Potencial humano	Innovación	2. La innovación es característica de nuestra organización. 3. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	11	33,34%	Escala: 4=Siempre 3=Frecuentemente 2=A veces 1=Nunca	Escala para determinar el Clima organizacional en la Red de Salud de la provincia de Oxapampa
		Liderazgo	4. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas. 5. Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios 6. Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita. 7. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
		Recompensa	8. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo 9. Mi trabajo es evaluado de forma adecuada 10. Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.				
		Confort	11. En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo 12. La limpieza de los ambientes es adecuada.				
		Toma de decisiones	13. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión 14. En mi organización participo en la toma de decisiones				
		Remuneración	15. Mi salario y beneficio son razonables 16. Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo realizado.				
	Diseño organizacional	Estructura	17. Las tareas que desempeño corresponden con mi función. 18. Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	8	29,63%		

Cultura organizacional	Comunicación organizacional	19. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	8	29,63%	Escala: 4=Siempre 3= Frecuentemente 2=A veces 1=Nunca
		20. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes			
	Motivación	20. Recibo un buen trato en mi establecimiento de trabajo 21. Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer 22. Mi jefe de inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable			
	Identidad	23. Soy un trabajador con actitud positiva 24. Soy consciente que cometo errores			
	Conflicto y cooperación	25. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito 26. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando les necesito 27. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización			

Variab	Dimensione	Indicadores	Ítem	N° de	Porcentaje	Escala valorativa	Instrumento
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo	Condiciones físicas y/materiales	1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí 2. El trabajo en mi servicio está bien organizado 3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades 4. Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados	11	45,83%	Escala Likert: 5=Totalmente de acuerdo 4=De acuerdo 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1 =Totalmente en desacuerdo	Escala para evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud de la provincia de Oxapampa
	Desempeño de tareas	5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo 6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto 7. En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					

	Políticas administrativas		8. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución 9. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan 10. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias 11. El nombre y prestigio de la institución donde laboro es gratificante para mí		
Reconocimiento personal y social	Relación con la autoridad	la	12. Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho 13. Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras 14. Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones 15. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento 16. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución	9	37,50%
	Relaciones sociales		17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo 18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores		
	Desarrollo personal		19. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral 20. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano		
	Salario adecuado y justo		21. Mi sueldo es justo en relación al trabajo que realizo		
Beneficios laborales y remuneraciones	Presencia de beneficios y reconocimientos	de	22. Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas. 23. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal 24. Su jefatura reconoce el trabajo desplegado por los subordinados	4	16,67%

<b>VARIABLES</b>	<b>DEFINICIÓN CONCEPTUAL</b>	<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>
Clima organizacional	Son las diversas apreciaciones que poseen los trabajadores de una organización respecto a su trabajo, el ambiente físico en el que trabajan, al vínculo interpersonal, en relación con las diferentes normas que afectan a dicho trabajo, las cuáles son compartidas por todos ellos. MINSa 2008	Percepción adquirida de los trabajadores de una organización laboral en relación al desarrollo de sus habilidades personales y colectivas, a la comunicación interpersonal, a las responsabilidades y reconocimientos y a la identificación y trabajo en equipo en la organización. A través de un cuestionario, con la escala de medición de tipo Likert.	Potencial humano	Innovación Liderazgo Recompensa Confort	Cualitativa ordinal
			Diseño organizacional	Toma de decisiones Remuneración Estructura	
				Comunicación organizacional	
				Motivación	
			Cultura organizacional	Identidad	
				Conflicto y cooperación	

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Satisfacción laboral	Estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y sobre la experiencia adquirida en el mismo. (Locke, 1976)	Actitud de la persona hacia su trabajo, siendo vinculado no solo con la satisfacción de las tareas, sino también a las relaciones e interacciones con sus compañeros y jefes de trabajo. La escala de medición que utilizaremos es el Likert.	Condiciones de trabajo	Condiciones físicas y/materiales Desempeño de tareas Políticas administrativas	Cualitativa ordinal
			Reconocimiento personal y social	Relación con la autoridad Relaciones sociales Desarrollo personal	
				Salario adecuado y justo	
			Beneficios laborales y/remuneraciones	Presencia de beneficios y reconocimientos	



2.	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.				
3.	Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas				
4.	Mi institución es flexible y se acepta bien los cambios.				
5.	Mi jefe está dispuesto cuando se le necesita.				
6.	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.				
7.	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.				
8.	Mi trabajo es evaluado de forma adecuada.				
9.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.				
10.	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.				
11.	La limpieza de los ambientes es adecuada.				
	<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 participo en la toma de decisiones.				
14.	Mi salario y beneficio son razonables.				
15.	Mi remuneración es adecuada en la relación con el trabajo realizado.				
16.	Las tareas que desempeño corresponden con mi función.				
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.				
	<b>Dimensión: Cultura organizacional</b>	1	2	3	4
20.	Recibo un buen trato en mi establecimiento de trabajo.				
21.	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo mejor que se hacer.				
22.	Mi jefe de inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.				
23.	Soy un trabajador con actitud positiva.				
24.	Soy consciente que cometo errores.				
25.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.				
26.	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando los necesito.				

27.	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización.				
-----	---------------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## ESCALA SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL

(Elaborado por la Dirección de garantía de la calidad y acreditación MINSA 2002)

### Instrucciones:

A continuación, tiene usted una lista de proposiciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las proposiciones marcando con una X su respuesta, en la escala de puntuación siguiente:

**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.	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí.					
2.	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3.	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					

4.	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
5.	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6.	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7.	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
8.	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
9.	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
10.	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias.					
11.	El nombre y prestigio de la institución donde laboro es gratificante para mí.					
	<b>Dimensión: Reconocimiento personal y social</b>	1	2	3	4	5
12.	Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
13.	Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
14.	Los directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
15.	Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento					
16.	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesen, así como del rumbo de la institución.					
17.	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para					
18.	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los					
19.	Cuento con suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
20.	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
	<b>Dimensión: Beneficios económicos</b>	1	2	3	4	5

21.	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
22.	Felizmente su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas					
23.	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
24.	Su jefatura reconoce el trabajo desplegado por los subordinados					

**¡Muchas gracias por su colaboración!**

## CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

### CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

#### Confiabilidad de la escala sobre el Clima organizacional por ítems

Estadísticas de total de elemento				
Nº	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	72,67	146,230	0,631	0,859
Ítem 2	71,47	155,016	0,323	0,867
Ítem 3	71,53	153,844	0,264	0,870
Ítem 4	71,83	151,937	0,344	0,867
Ítem 5	72,13	146,671	0,597	0,860
Ítem 6	71,80	154,717	0,304	0,868
Ítem 7	71,97	150,999	0,453	0,864
Ítem 8	71,87	155,292	0,218	0,871
Ítem 9	71,83	146,902	0,642	0,859
Ítem 10	72,40	143,421	0,632	0,858
Ítem 11	71,97	153,137	0,397	0,866
Ítem 12	72,07	148,823	0,494	0,863
Ítem 13	71,87	148,120	0,516	0,862
Ítem 14	71,93	157,995	0,203	0,870
Ítem 15	71,97	151,206	0,464	0,864
Ítem 16	72,10	155,266	0,302	0,868
Ítem 17	72,03	150,240	0,385	0,866
Ítem 18	71,87	153,568	0,342	0,867
Ítem 19	71,97	149,826	0,484	0,863
Ítem 20	72,20	155,062	0,344	0,867
Ítem 21	71,83	151,316	0,490	0,863
Ítem 22	72,17	160,213	0,109	0,871
Ítem 23	71,87	147,361	0,528	0,862
Ítem 24	72,20	157,752	0,197	0,870
Ítem 25	71,83	146,833	0,619	0,859
Ítem 26	71,70	158,976	0,125	0,872
Ítem 27	72,00	144,621	0,701	0,857

**Confiabilidad de la escala sobre la Satisfacción laboral por ítems**

**Estadísticas de total de elemento**

Nº	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	74,07	143,720	0,548	0,791
Ítem 2	73,57	149,909	0,276	0,805
Ítem 3	74,07	149,168	0,337	0,801
Ítem 4	73,90	164,369	-0,142	0,823
Ítem 5	74,20	145,131	0,535	0,792
Ítem 6	73,47	147,844	0,429	0,797
Ítem 7	73,67	155,885	0,118	0,812
Ítem 8	73,93	154,547	0,211	0,806
Ítem 9	73,43	158,392	0,029	0,817
Ítem 10	74,07	141,582	0,566	0,789
Ítem 11	72,97	150,171	0,347	0,801
Ítem 12	73,67	144,644	0,555	0,791
Ítem 13	73,33	149,471	0,332	0,801
Ítem 14	74,27	139,375	0,671	0,784
Ítem 15	74,03	153,275	0,213	0,807
Ítem 16	73,73	146,271	0,338	0,802
Ítem 17	73,90	154,231	0,164	0,810
Ítem 18	73,73	145,168	0,559	0,791
Ítem 19	73,60	151,972	0,255	0,805
Ítem 20	73,67	147,195	0,459	0,795
Ítem 21	74,13	145,844	0,488	0,794
Ítem 22	73,60	151,214	0,308	0,802
Ítem 23	73,10	155,472	0,474	0,801
Ítem 24	74,90	142,024	0,559	0,789

## ANEXO 6

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

## Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: "Escala sobre Clima organizacional" y "Escala sobre Satisfacción laboral" que son parte de la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE OXAPAMPA 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Michael Richar Rojas Vega

Formación académica: Lic. en Administración

Áreas de experiencia profesional: Administrativa, Marketing y Dirección Comercial

Tiempo de experiencia profesional: Mas de 13 años.

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 4. Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no es claro. 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante. 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Título de la investigación: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de salud de la provincia de Oxapampa 2021".

Instrumentos	Dimensión	Ítems	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Evaluación	Observaciones
							Cualitativa por ítems	
Escala sobre el Clima organizacional	D1: Potencial humano	1	4	4	4	4	4	
		2	4	4	4	4	4	
		3	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	4	4	
		5	4	4	4	4	4	
		6	4	4	4	4	4	
		7	4	4	4	4	4	
		8	4	4	4	4	4	
		9	4	4	4	4	4	
		10	4	4	4	4	4	
		11	4	4	4	4	4	
	D2: Diseño organizacional	12	4	4	4	4	4	
		13	4	4	4	4	4	
		14	4	4	4	4	4	
		15	4	4	4	4	4	
		16	4	4	4	4	4	
		17	4	4	4	4	4	
		18	4	4	4	4	4	
		19	4	4	4	4	4	
	D3: Cultura organizacional	20	4	4	4	4	4	
		21	4	4	4	4	4	
		22	4	4	4	4	4	
		23	4	4	4	4	4	
		24	4	4	4	4	4	
		25	4	4	4	4	4	
		26	4	4	4	4	4	
		27	4	4	4	4	4	
Escala sobre la Satisfacción Laboral	D1: Condiciones de trabajo	1	4	4	4	4	4	
		2	4	4	4	4	4	
		3	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	4	4	
		5	4	4	4	4	4	
		6	4	4	4	4	4	
		7	4	4	4	4	4	
		8	4	4	4	4	4	
		9	4	4	4	4	4	
		10	4	4	4	4	4	
		11	4	4	4	4	4	
	D2: Reconocimiento personal y social	12	4	4	4	4	4	
		13	4	4	4	4	4	
		14	4	4	4	4	4	
		15	4	4	4	4	4	
		16	4	4	4	4	4	
		17	4	4	4	4	4	
		18	4	4	4	4	4	
		19	4	4	4	4	4	
		20	4	4	4	4	4	
		21	4	4	4	4	4	
	D3: Beneficios económicos	22	4	4	4	4	4	
		23	4	4	4	4	4	
		24	4	4	4	4	4	
EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS			4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### Validez de contenido

#### Cuadro N° 1

#### Resultado final de la Evaluación de los instrumentos

Nombre del experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Michael Richar Rojas Vega	Maestro en Gestión Estratégica Empresarial	47	Alto

Sello y Firma:



Michael R. Rojas Vega  
LIC. PSICOLOGÍA  
CUAO - 02429

.....

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: "Escala sobre Clima organizacional" y "Escala sobre Satisfacción laboral" que son parte de la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE OXAPAMPA 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Dr. Juan Amador Rivera Aquino

Formación académica: Licenciado en Administración

Áreas de experiencia profesional: Docencia universitaria

Tiempo de experiencia profesional: 25 años

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 8. Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro. 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante. 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

### FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Título de la investigación: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de salud de la provincia de Oaxapampa 2021".

Instrumentos	Dimensión	Ítems	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Evaluación	Observaciones
							Cualitativa por ítems	
Escala sobre el Clima organizacional	D1: Potencial humano	1	4	4	4	4	4	
		2	4	4	4	4	4	
		3	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	4	4	
		5	4	4	4	4	4	
		6	4	4	4	4	4	
		7	4	4	4	4	4	
		8	4	4	4	4	4	
		9	4	4	4	4	4	
		10	4	4	4	4	4	
		11	4	4	4	4	4	
	D2: Diseño organizacional	12	4	4	4	4	4	
		13	4	4	4	4	4	
		14	4	4	4	4	4	
		15	4	4	4	4	4	
		16	4	4	4	4	4	
		17	4	4	4	4	4	
		18	4	4	4	4	4	
		19	4	4	4	4	4	
	D3: Cultura organizacional	20	4	4	4	4	4	
		21	4	4	4	4	4	
		22	4	4	4	4	4	
		23	4	4	4	4	4	
		24	4	4	4	4	4	
		25	4	4	4	4	4	
		26	4	4	4	4	4	
		27	4	4	4	4	4	
Escala sobre la Satisfacción laboral	D1: Condiciones de trabajo	1	4	4	4	4	4	
		2	4	4	4	4	4	
		3	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	4	4	
		5	4	4	4	4	4	
		6	4	4	4	4	4	
		7	4	4	4	4	4	
		8	4	4	4	4	4	
		9	4	4	4	4	4	
		10	4	4	4	4	4	
		11	4	4	4	4	4	
	D2: Reconocimiento personal y social	12	4	4	4	4	4	
		13	4	4	4	4	4	
		14	4	4	4	4	4	
		15	4	4	4	4	4	
		16	4	4	4	4	4	
		17	4	4	4	4	4	
		18	4	4	4	4	4	
		19	4	4	4	4	4	
		20	4	4	4	4	4	
		21	4	4	4	4	4	
	D3: Beneficios económicos	22	4	4	4	4	4	
		23	4	4	4	4	4	
		24	4	4	4	4	4	
	EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospinal

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
----------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

### Validez de contenido

#### Cuadro N° 1

#### Resultado final de la Evaluación de los instrumentos

Nombre del experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Juan Amador Rivera Aquino	Doctor	47	Bueno

Sello y Firma:



Dr. Juan Amador Rivera Aquino  
ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
C.A. 1021901350

## VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

#### Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los instrumentos: "Escala sobre Clima organizacional" y "Escala sobre Satisfacción laboral" que son parte de la investigación: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE OXAPAMPA 2021. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Nombres y apellidos del juez: Mg. César Fernando Solís Lavado

Formación académica: Licenciado en Pedagogía y Humanidades, especialidad Matemática y Física

Áreas de experiencia profesional: Docencia universitaria en Estadística e investigación

Tiempo de experiencia profesional: 30 años

Institución: UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total. 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. 12. Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no es claro. 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. 12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	9. No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El ítem es relativamente importante. 12. El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

## FICHA INFORME DE EVALUACIÓN A CARGO DEL EXPERTO

Título de la investigación: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la red de salud de la provincia de Oxapampa 2021".

Instrumentos	Dimensión	Ítems	Suficiencia	Coherencia	Relevancia	Claridad	Evaluación	Observaciones	
							Cualitativa por ítems		
Escala sobre el Clima organizacional	D1: Potencial humano	1	4	4	4	4	4	4	
		2	4	4	4	4	4	4	
		3	4	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	4	4	4	
		5	4	4	4	4	4	4	
		6	4	4	4	4	4	4	
		7	4	4	4	4	4	4	
		8	4	4	4	4	4	4	
		9	4	4	4	4	4	4	
		10	4	4	4	4	4	4	
		11	4	4	4	4	4	4	
	D2: Diseño organizacional	12	4	4	4	4	4	4	
		13	4	4	4	4	4	4	
		14	4	4	4	4	4	4	
		15	4	4	4	4	4	4	
		16	4	4	4	4	4	4	
		17	4	4	4	4	4	4	
		18	4	4	4	4	4	4	
		19	4	4	4	4	4	4	
	D3: Cultura organizacional	20	4	4	4	4	4	4	
		21	4	4	4	4	4	4	
		22	4	4	4	4	4	4	
		23	4	4	4	4	4	4	
		24	4	4	4	4	4	4	
		25	4	4	4	4	4	4	
		26	4	4	4	4	4	4	
		27	4	4	4	4	4	4	
Escala sobre la Satisfacción laboral	D1: Condiciones de trabajo	1	4	4	4	4	4	4	
		2	4	4	4	4	4	4	
		3	4	4	4	4	4	4	
		4	4	4	4	4	4	4	
		5	4	4	4	4	4	4	
		6	4	4	4	4	4	4	
		7	4	4	4	4	4	4	
		8	4	4	4	4	4	4	
		9	4	4	4	4	4	4	
		10	4	4	4	4	4	4	
		11	4	4	4	4	4	4	
		12	4	4	4	4	4	4	
	D2: Reconocimiento personal y social	13	4	4	4	4	4	4	
		14	4	4	4	4	4	4	
		15	4	4	4	4	4	4	
		16	4	4	4	4	4	4	
		17	4	4	4	4	4	4	
		18	4	4	4	4	4	4	
		19	4	4	4	4	4	4	
		20	4	4	4	4	4	4	
	D3: Beneficios económicos	21	4	4	4	4	4	4	
		22	4	4	4	4	4	4	
		23	4	4	4	4	4	4	
		24	4	4	4	4	4	4	
	EVALUACIÓN CUANTITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4		

Fuente: tomado del libro Validez y Confiabilidad de instrumentos de investigación: Luis F. Mucha Hospital

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

<b>Calificación:</b>	5. No cumple con el criterio
	6. Nivel bajo
	7. Nivel moderado
	8. Nivel alto

### Validez de contenido

#### Cuadro N° 1

#### Resultado final de la Evaluación de los instrumentos

Nombre del experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
César Fernando Solís Lavado	Magister en Didáctica universitaria	47	Bueno

Sello y Firma:



M. César Fernando Solís Lavado  
 P. 01885 - CU - 2011 / EPO - UNCP  
 Diploma N°A882670 - ANR

**La data del procesamiento de datos**  
**Clima organizacional**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	Suma	Nivel
1	1	2	3	2	3	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	73	2
2	3	1	3	3	2	1	1	2	1	2	3	3	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	50	1
3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	103	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	81	2
5	3	4	4	4	4	3	1	4	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	95	3
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	103	3
7	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	82	3
8	3	3	3	3	2	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	4	76	2
9	3	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	99	3
10	3	4	3	2	2	3	1	3	1	2	3	4	3	2	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	79	2
11	2	1	2	3	2	3	2	3	1	3	1	3	3	2	1	4	2	1	4	2	1	3	2	1	2	1	2	57	2
12	4	3	3	2	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	79	2
13	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	82	3
14	1	3	3	3	3	3	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	79	2
15	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	73	2
16	3	2	3	3	3	3	3	4	1	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	4	82	3
17	4	2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	4	4	86	3
18	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	68	2
19	3	2	2	3	3	3	3	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	91	3
20	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	2	1	51	1
21	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	94	3
22	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	90	3
23	3	3	3	4	4	4	1	3	1	4	4	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	4	88	3
24	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	104	3
25	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2	4	2	4	2	3	2	81	2
26	4	4	4	3	3	2	1	4	1	2	3	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	82	3
27	4	4	3	3	3	4	1	3	1	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	1	3	3	4	4	4	3	3	84	3
28	3	3	3	3	4	4	1	3	1	4	3	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	89	3
29	3	3	4	4	4	3	1	4	1	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	4	4	84	3
30	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	95	3
31	4	3	4	4	4	2	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	4	94	3
32	4	4	3	4	4	4	4	3	1	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	2	96	3
33	3	3	4	4	3	4	4	1	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	95	3
34	3	4	4	3	3	4	4	3	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	92	3
35	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	93	3
36	3	3	3	4	4	4	4	4	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	95	3
37	4	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	4	2	4	2	4	2	1	2	4	2	4	2	79	2
38	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	4	3	2	1	2	2	1	2	4	2	3	2	3	3	2	4	2	61	2
39	4	4	3	4	3	3	4	3	1	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	94	3
40	4	4	3	3	3	4	4	4	1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	96	3



### Satisfacción laboral

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	Suma	Nivel
1	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	85	2
2	1	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	1
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	111	3
4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	88	2
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1	1	1	1	78	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	2	2	95	3
7	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	1	5	1	5	1	5	92	3
8	2	4	2	3	2	1	4	2	4	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	53	1
9	4	5	4	3	5	3	5	3	5	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	4	5	4	2	4	97	3
10	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	73	2
11	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	47	1
12	4	3	4	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	4	1	2	2	2	2	3	2	2	3	73	2
13	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	1	71	2
14	3	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	86	2
15	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	75	2
16	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	92	3
17	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	107	3
18	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	87	2
19	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	85	2
20	5	4	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	90	3
21	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	102	3
22	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	108	3
23	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	1	4	5	5	5	4	5	5	4	5	105	3
24	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	111	3
25	5	4	4	3	3	3	3	3	5	1	4	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	5	3	82	2
26	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	105	3
27	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	109	3
28	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	107	3
29	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	107	3
30	4	5	1	4	5	5	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	102	3
31	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	107	3
32	4	5	5	4	4	1	5	5	5	4	5	5	5	4	1	4	5	5	5	4	5	1	5	5	101	3
33	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	106	3
34	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	1	105	3
35	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	112	3
36	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	114	3
37	3	5	3	5	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	4	87	2
38	2	2	5	2	4	3	2	4	2	1	1	3	3	4	2	3	3	2	4	2	4	2	3	3	66	2
39	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	109	3
40	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	108	3

41	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	105	3
42	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	107	3
43	4	4	1	5	1	5	4	3	3	4	5	3	1	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	92	3
44	4	4	4	5	5	4	5	5	1	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	105	3
45	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	88	2
46	1	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	50	1
47	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	111	3



**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

Oxapampa, Noviembre de 2021.

**CARTA N°763-2021-DE-RS-OXAPAMPA**

**Sr.:**

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
CARRERA ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS  
Huancayo.-**

Por medio del presente es grato dirigirme a Usted para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de la Red de Salud Oxapampa; asimismo, habiendo tomado en conocimiento la realización de tesis denominado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA RED DE SALUD DE LA PROVINCIA DE OXAPAMPA 2021", desarrollado por las bachilleres Diana Luisa ORIZANO QUISPE y Liz Esther SASIGA AQUINO, para alcanzar la titulación.

Por lo expuesto, y visto la importancia del tema, AUTORIZO llevar a cabo la investigación en las instalaciones de la Red de Salud Oxapampa, el tiempo que dure dicha investigación. Para lo cual se facilita toda información que se requiera de las diferentes áreas, oficinas y jefaturas; asimismo podrán realizar entrevistas y conversatorios con el personal que estimen pertinente.

Sin otro en particular, me suscribo de usted, no sin antes expresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;

The image shows a circular stamp of the Health Network of Oxapampa. Inside the stamp, there is a signature and the text 'DIRECCION REGIONAL PASCO', 'DIRECCION REGIONAL DE SALUD PASCO', and 'RED DE SALUD OXAPAMPA'. Below the stamp, the name 'Obst. Moises Acuña Gómez' and the title 'DIRECTOR EJECUTIVO' are printed.

mqc/drsd  
MAC/uc  
C.C. Arch.

### Fotos de la aplicación del instrumento



