



FACULTAD DE MEDICINA “HIPÓLITO UNANUE”

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “CARLOS PROTZEL” - COMAS 2021

Línea de investigación: Salud Pública

Tesis para optar el Tiltulo Profesional de Licenciada en Enfermería

Autor (a):

Mamani Phocco, Flor Daisy

Asesor (a):

Calle Guailupo, Ana Luisa

Jurado:

Bello Vidal, Catalina Olimpia

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Ramirez Julcarima, Melva Nancy

Lima - Perú

2021

Referencia:

Mamani Phocco, F. (2021). *Clima organizacional y satisfaccion laboral en los trabajadores del Centro De Salud "Carlos Protzel" - Comas 2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5476>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

Vicerrectorado de
INVESTIGACION

Facultad de Medicina “Hipólito Unanue”

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD “CARLOS PROTZEL” - COMAS
2021.**

Linea de investigación: Salud Pública

Tesis para optar el Tiltulo Profesional de Licenciada en Enfermería

AUTOR

Mamani Phocco, Flor Daisy

ASESORA

Ana Luisa Calle Guailupo

JURADO

Bello Vidal, Catalina Olimpia

Landauro Rojas, Isolina Gloria

Ramirez Julcarima, Melva Nancy

Lima- Perú

2021

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haberme permitido estar en una casa de estudios superior y poder culminar exitosamente la carrera profesional de enfermería, poder tener a mi lado a todos mis seres queridos apoyándome siempre.

Agradezco a mis revisores tanto de lineamientos como metodológico por su paciencia, apoyo y poder brindarme conocimientos a fin de mejorar el desarrollo de mi tesis.

Y en especial a mi asesora de tesis la Magister Ana Luisa Calle por dedicarse un tiempo y poder guiarme en la culminación de mi tesis y poder sustentarla.

Dedicatoria

Dedico con todo mi corazón a mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y acompañarme y apoyarme en el transcurso de cada año de mi carrera.

A mis maestras y la universidad por encaminarme en el mundo de esta carrera tan extraordinaria e inculcarme sus conocimientos.

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	10
1.1 Descripción y formulación del problema	11
1.2 Antecedentes	14
1.3 Objetivos	20
<i>1.3.1. Objetivo general</i>	20
<i>1.3.2 Objetivos específicos</i>	20
1.4. Justificación e importancia	21
1.5. Hipótesis	22
II. Marco Teórico	23
2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación	23
III. Método	32
3.1. Tipo de investigación.....	32
3.2 Ámbito temporal y espacial.....	32
3.3. Variables.....	32
3.4. Población y muestra.....	32
3.5. Instrumento.....	33
3.6. Procedimientos.....	35
3.7. Análisis de datos.....	35
3.8 Consideraciones Éticas.....	36
IV. Resultados	37
V. Discusión de resultados	56

VI. Conclusiones	59
VII. Recomendaciones	60
VIII. Referencia	61
IX. Anexos	65

Índice de tablas

Tabla 1.....	37
Tabla 2.....	38
Tabla 3.....	39
Tabla 4.....	40
Tabla 5.....	41
Tabla 6.....	42
Tabla 7.....	43
Tabla 8.....	44
Tabla 9.....	45
Tabla 10.....	46
Tabla 11.....	47
Tabla 12.....	48
Tabla 13.....	49
Tabla 14.....	50
Tabla 15.....	51
Tabla 16.....	52
Tabla 17.....	53
Tabla 18.....	54
Tabla 19.....	55

Índice de figuras

Figura 1.....	39
Figura 2.....	40
Figura 3.....	41
Figura 4.....	42
Figura 5.....	43
Figura 6.....	44
Figura 7.....	45
Figura 8.....	46
Figura 9.....	47
Figura 10.....	48
Figura 11.....	49

Resumen

Esta investigación tiene como objetivo: determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” – Comas 2021. Material y Métodos: Estudio de tipo descriptivo, correlacional y corte transversal. La población estuvo conformada por 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que laboraron en el mes de marzo, se hizo uso de la escala clima laboral CL- SPC (1999) y la escala de opiniones SL- SPC (2005), desarrolladas por la Psicóloga Sonia Palma. Se modificaron y adaptaron ítems de acuerdo a comodidad del trabajador y contexto de la pandemia durante la segunda ola por Covid 19 y pasar por validez y confiabilidad. Resultado: el 57.1% de los trabajadores del Centro de Salud presentan un clima organizacional regular, en cuanto a la satisfacción laboral el 64.3% se muestra indeciso y con relación a la prueba de hipótesis se utilizó la correlación de r de Pearson con resultado de 0.302 y su Sig. =0.052. Concluyéndose que existe relación positiva significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel, siendo aceptada la hipótesis alternativa.

Palabras claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral, relación

Abstract

This research aims to: determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in workers at the "Carlos Protzel" Health Center - Comas 2021. Material and Methods: Descriptive, correlational and cross-sectional study. The population was made up of 42 workers from the Carlos Protzel Health Center who worked in the month of March, the work climate scale CL-SPC (1999) and the opinion scale SL-SPC (2005), developed by the Psychologist Sonia Palma. Items were modified and adapted according to worker comfort and context of the pandemic during the second wave by Covid 19 and to pass through validity and reliability. Result: 57.1% of the health center workers present a regular organizational climate, in terms of job satisfaction 64.3% are undecided and in relation to the hypothesis test the Pearson r correlation was used with a result of 0.302 and its Sig. = 0.052. Concluding that there is a significant positive relationship between organizational climate and job satisfaction in the workers of the Carlos Protzel Health Center, the alternative hypothesis being accepted.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, relationship

I. Introducción

Toda organización está constituida por dos constructos distintos sin embargo ambas se relacionan mutuamente, el clima organizacional es uno de ellos el cual representa los atributos que tiene toda institución influenciados por factores internos como externos con el fin de aumentar la productividad mejorando progresivamente el desempeño de esta.

La satisfacción laboral representa el otro constructo, esta se relaciona a las actitudes y percepciones que el trabajador tiene hacia su centro de labor, es muy importante ya que está directamente relacionada al buen préstamo de servicios de una organización.

Por ello ambos constructos son de mucha importancia en toda organización ya que si existe un buen clima organizacional y el trabajador está satisfecho con su labor permitirá un buen préstamo de servicios y satisfacción del usuario tanto interno como externo.

A nivel mundial se está pasando por la pandemia de Covid 19, y las organizaciones más afectadas son los hospitales y centros de salud, debido a cambios relevantes con relación a la atención al usuario externo, por ello se ha desarrollado este trabajo con el objetivo principal de determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores durante el tiempo de pandemia en el Centro de Salud Carlos Protzel.

El estudio está compuesto por un total de 7 capítulos, el primero la descripción y formulación del problema, antecedentes, objetivos, justificación e hipótesis, el segundo capítulo por el marco teórico de la investigación, el tercer capítulo que describe la metodología empleada y tipo de investigación, variables, población, instrumentos a aplicar, procedimientos, análisis de datos y consideraciones éticas, como cuarto capítulo los resultados obtenidos, el quinto capítulo con la discusión de resultados, el sexto corresponden a las conclusiones y finalmente el séptimo capítulo las recomendaciones dadas por mi persona.

1.1 Descripción y formulación del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS,2011) da a conocer que una organización es próspera cuando el entorno laboral es saludable, dando beneficios tanto desde el punto de vista del funcionamiento y el desarrollo de los objetivos dados por dicha organización, teniendo en cuenta que debe incluirse la promoción y protección de la salud del empleado. Por otra parte, se recalca que muy pocas empresas tienen conciencia que el entorno laboral negativo puede impactar la salud mental de los trabajadores, ya sea por cambios de objetivos o procesos bruscos de modo que pueda afectar el desempeño de éste en su ambiente laboral.

La Organización Panamericana de Salud (OPS, 2009) señala la existencia de factores psicosociales que afectan significativamente la satisfacción laboral dentro del área de trabajo del empleado, dicho esto se encontraron estudios realizados en Latinoamérica, un ejemplo es en Argentina la cual mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a una carga excesiva de trabajo. En Brasil se observó que el 14% del uso de los servicios de salud por parte del empleado está meramente relacionado con enfermedades mentales y en Chile el 27.9% reportaron estrés y depresión.

El Instituto Nacional de Salud (INS, 2008) recalca a través de un documento técnico que un buen clima laboral o uno malo traerá consecuencias tanto positivas como negativas de acuerdo a la percepción de los miembros de la empresa de trabajo, de manera que éste también influya en la satisfacción del trabajador en su área laboral. Así mismo sostiene que un adecuado clima laboral fomenta el desarrollo de una cultura organizacional en base a valores, expectativas, creencias, entre otras de manera que los miembros de dicha empresa expresen conductas o comportamientos compartidos.

Una empresa debe tener como objetivos en sus trabajadores darles una buena calidad de vida y motivación de modo que exista un ambiente laboral positivo y así disminuir el estrés o desmotivación en el empleado, sin embargo, en estudios realizados se dio a conocer que diversos factores influyen de manera negativa tales como bajo rendimiento laboral, rigidez laboral y exceso de tareas en el cargo, así pues, afectando considerablemente la calidad de vida del profesional y motivación (Vega, 2018).

El nivel de satisfacción se verá en aumento tanto en el profesional como en la población que recibe el servicio si el desempeño laboral alcanza compensaciones y estímulos morales muy altos siempre que sean justos y racionales. Por otro lado, la insatisfacción puede ser negativa si existiera una política inadecuada de estímulos, dado esto la satisfacción tiene una gran influencia en la motivación de continuar desempeñándose mejor (Santa y Sampedro, 2012).

Araya y Medina (2019) afirman que la calidad de vida en el trabajador sería excelente si existiera un adecuado clima organizacional y satisfacción laboral, sin embargo, de no lograrse esto, puede traer como consecuencia un efecto negativo tanto en el profesional como en la institución. Se ha evidenciado que los médicos se encuentran insatisfechos ya sea por expectativas no deseadas, la institución no toma consideración o bien por incentivos inadecuados.

El virus del COVID-19 ha ocasionado múltiples repercusiones abarcando diversas áreas del sector tanto público como privado, Ortiz, et. al afirman:

La pandemia por COVID-19 ha desafiado todos los componentes del sistema de salud como la gobernanza, financiamiento, servicios de salud, insumos y equipamiento, sistemas de información y recursos humanos. También ha puesto en evidencia problemas estructurales e históricos de los sistemas de salud. Así, aun los sistemas de salud mejor preparados para una pandemia sufrieron colapso parcial o completo (2020, p.13).

Los puntos más afectados por este virus constituyen la infraestructura y número de equipos disponibles tanto en hospitales como en centros de salud. El personal de salud se siente muy preocupado por que a medida que avanza este virus los equipos de protección personal van escaseando, llevándolos así a un punto de temor y ansiedad a ser contagiados y/o transmitir la infección a sus familiares con mayor vulnerabilidad. Afectando el desempeño de éstos en la labor diaria que realizan en su institución (De la Cruz, 2020).

A través de las prácticas pre profesionales en el Centro de Salud Carlos Protzel he podido presenciar situaciones no favorables de modo que vulneran el clima y satisfacción laboral en el personal que labora en dicho centro, tal como discusiones en el área de administración por la entrega de historias clínicas, usuarios externos reclamando al personal, falta de empatía entre los trabajadores y entre otros. De igual manera he recibido comentarios de disgusto y miedo por parte del personal relacionado a cambios en el horario, adaptación al nuevo sistema para dar citas, cambios en el préstamo de servicios de salud, así como la inseguridad de la zona. Todo esto puede conllevar a un bajo desempeño en el trabajador y deteriorar su integridad tanto física como mental y por esta razón surgen las siguientes preguntas de investigación:

Formulación del problema

Problema General

¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión realización personal y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid-

19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión involucramiento y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021?

¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021?.

1.2. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Arana y Medina (2019) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional percibido por funcionarios de atención primaria de salud de una comuna (Chile). Se utilizó como metodología el estudio analítico de corte transversal, cuya población estuvo conformada por 110 trabajadores pertenecientes a dos Centros de Salud Familiar, para ello se aplicó las escalas desarrolladas por Chiang et al. (2010) de que permitan medir la satisfacción laboral y clima organizacional. Obteniéndose como resultado que ambos centros de salud presentaron un nivel medio de satisfacción laboral y clima organizacional, observándose que dentro de la satisfacción laboral hubo un promedio bajo con relación a la

dimensión satisfacción por el ambiente físico, y para clima organizacional fue reconocimiento, para hallar la correlación se utilizó la prueba de Rho de Spearman dando un promedio de 0.0636($p \leq 0,001$), llegándose a la conclusión que existe una correlación significativa entre ambas variables de estudio, destacando así que a mayor percepción positiva del clima organizacional mayor fue la satisfacción laboral en los trabajadores.

Bermeo (2018) realizó un estudio con el objetivo de analizar el clima organizacional y el efecto que tienen sus componentes sobre la satisfacción laboral del personal de salud del área de Servicios de Especialidades del Hospital de Tercer nivel de la Provincia de Pichincha ciudad Quito, para ello se empleó la metodología descriptiva, cuantitativa y bibliográfica, se dio uso de la encuesta de Juan Pablo Ortega Santos, PhD para evaluación del clima a un total de 220 trabajadores pertenecientes al área de salud. Se obtuvo como resultado que el clima organizacional correspondió al 61% de cumplimiento, la satisfacción laboral fue calificada con 4,85 sobre 7 puntos que correspondió al 69%, ambos menores al 70%, evidenciando un nivel de aceptabilidad no adecuado, existiendo una correlación entre ambas variables con 0.26 de Chi cuadrado rechazándose la hipótesis nula y se acepta la alternativa, en conclusión, el clima organizacional tuvo influencia en la satisfacción laboral del personal de salud del área de Servicios de Especialidades del Hospital de Tercer nivel de la Provincia de Pichincha, ciudad Quito.

Carballo, Priego y Ávalos (2015) realizaron un estudio con el objetivo de conocer la percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal operativo federal del programa Caravanas de la Salud en Tabasco (México). La metodología a utilizar fue observacional, prospectivo de corte transversal, la población estuvo conformada por 97 trabajadores activos al momento del estudio, para ello se utilizaron dos instrumentos en un solo cuestionario llamado "COSL2014" que constituido por 3 dimensiones. Se dio como resultado que

el 76% del total de investigados manifestaron la existencia de un clima organizacional favorable y con relación a la satisfacción laboral el 42% evidencio estar parcial a regularmente satisfecho. Por ende, se concluye que a futuro este resultado podría ocasionar conflictos en el desarrollo de la institución. Ya que si bien es cierto existe un clima organizacional favorable pero la satisfacción laboral refleja resultados no favorables.

Herrera, Delgado y Marín (2015) realizaron un trabajo de investigación con el objetivo de determinar los procesos de intervención de clima organizacional de una institución prestadora de servicios de salud (Colombia). La metodología a utilizar fue de forma descriptiva, transversal y observacional, para lo cual la población de estudio estuvo conformada por 84 trabajadores de dicha institución. Se utilizó un instrumento aprobado por la Organización Panamericana de Salud con el fin de medir la variable propuesta. Se obtuvo como resultado que el clima organizacional de dicha institución es poco satisfactorio ya que no se reconoce un buen desempeño, las autoridades no contribuyen en el desarrollo profesional de sus trabajadores, etc. Concluyendo así que el clima organizacional en la institución prestadora de salud de la Universidad Autónoma es poco satisfactorio.

Antecedentes Nacionales

Sánchez (2020) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19 en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020; la metodología a utilizar fue de tipo aplicativo, no experimental y descriptivo correlacional de diseño de corte transversal; teniéndose como población a 50 trabajadores de salud en el cual se les aplicó los cuestionarios de Clima organizacional del MINSA (2011) y Satisfacción laboral del MINSA (2002). Se obtuvo como resultado que existe relación significativa en un nivel intermedio directo entre las variables del clima organizacional

con la satisfacción laboral al haberse demostrado que el valor obtenido de Pearson=0,347 y su Sig. $p=0,014 < 0.05$, así mismo se encontró que la percepción del nivel del clima organizacional por el personal de salud en su mayoría es un clima por mejorar con un (80%), saludable (18%) y no saludable (2%) y con nivel de satisfacción laboral como ni insatisfecho ni satisfecho con un (72%) y satisfecho (28%). Concluyéndose que el Clima organizacional a nivel general y el Potencial humano se relacionan significativamente ($p < 0.05$) en niveles intermedios directos, con la satisfacción laboral desde la percepción del personal de salud que laboran en tiempos del covid-19, en el Hospital Distrital Santa Isabel-2020.

Risco (2020) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020, la metodología a utilizar fue de tipo descriptiva correlacional cuya población fue de 104 trabajadores de salud el cual se le aplicaron para cuestionarios desarrollados por la psicóloga Sonia Palma para evaluar el clima laboral (2005) y satisfacción laboral (2011) adaptados para el estudio. Como resultados se encontró que el clima laboral es percibido mayoritariamente como regular (76,0%) y la satisfacción laboral como satisfacción (69,2%), las dimensiones del clima laboral, como realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son percibidas mayoritariamente como regulares (73,1%, 66,3%, 69,2%, 68,3% y, 62,5% respectivamente). Para la correlación entre las variables se hizo uso del Rho de Spearman dando un 0.867. Se concluye que el clima laboral y la satisfacción laboral están correlacionadas significativamente y las dimensiones del clima laboral se correlacionan significativamente con la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”- 2020.

Villavicencio (2019) realizó un estudio con el objetivo de relacionar el clima

organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud Ampliación Paucarpata de la provincia de Arequipa. La metodología utilizada fue descriptivo correlacional, cuya población estuvo conformada por 38 trabajadores del Centro de Salud Ampliación Paucarpata previa aplicación de los criterios de inclusión y exclusión, siendo la técnica utilizada el cuestionario EDCO para el clima organizacional y la encuesta dada por el MINSA (2002) para satisfacción laboral, se obtuvo como resultados que el 86.6% de los profesionales de la Salud presentaron un nivel alto de clima organizacional y en cuanto a la satisfacción laboral se obtuvo que el 68.4% presentaron un nivel alto, con relación a la prueba de hipótesis se utilizó el Chi cuadrado con resultado de $p=0.633$. Concluyéndose así que el clima organizacional y la satisfacción laboral no presentan relación estadística significativa, siendo rechazada la hipótesis alternativa.

Vega (2018) realizó un estudio que tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II 2018. El estudio tiene una metodología con enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño no experimental trasversal de nivel correlacional, en cuanto a la población, esta estuvo conformada por 120 trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II, utilizándose dos instrumentos los cuales pasaron por un proceso de valides y confiabilidad, permitiendo medir la variable Clima Organizacional haciendo uso del documento técnico para estudio del clima organizacional desarrollado por el MINSA (2011) y la variable Satisfacción laboral con el uso de la escala SL-SPC de la psicóloga Sonia Palma (2005). Se obtuvo como resultado que el 43,3% perciben un clima organizacional favorable y un 41,7% se sienten satisfechos en cuanto a la variable satisfacción laboral en dicha institución. Concluyendo que

existe relación significativa entre la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II 2018, siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.908, representando una relación alta entre las variables.

Ormeño (2018) realizó un estudio con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el centro salud Parcona junio 2018. El método a utilizar fue un estudio Descriptivo correlacional transversal, No probabilístico por conveniencia. La población estuvo constituida por un total de 37 trabajadores que laboran en el centro de salud Parcona teniendo en cuenta los métodos de inclusión y exclusión, se utilizó como instrumento el cuestionario dado por el Ministerio de Salud 2011. Dando como resultado la evidencia de un clima organizacional regular (78%), bueno (11%) y deficiente (11%). Con relación a la satisfacción laboral se pudo observar que el personal esta regularmente satisfecho (70), muy insatisfecho (14%), insatisfecho (8%), satisfecho (5%) y muy satisfecho (3%). Se concluye que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud Parcona en base al coeficiente de correlación Rho de Spearman es de $r= 0,313$ Es decir que a un buen clima organizacional le corresponde un buen nivel de satisfacción laboral y viceversa.

Flores (2018) realizó un estudio con el objetivo de determinar una relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal que labora en el Centro de salud Buena Vista de la ciudad de Cusco. Utilizando como metodología un estudio con diseño no experimental, transversal, correlacional. Cuyos instrumentos utilizados para hallar ambas variables fueron desarrollados por Koys y Decottis (1991) evaluadas mediante escala de Likert. La población estuvo conformada por el personal que labora en el centro de salud siendo 25 el número total. Se tuvo como resultado que el personal que labora en dicho centro de salud se encuentra satisfecho

con un 56%, regular satisfecho (16%), muy satisfecho (12%), mal y muy mal satisfecho con (2%) y el 24% de los trabajadores perciben un clima organizacional bueno. Considerando que el coeficiente tau-b kendall es 0,494 ratificamos la relación existente de nivel moderado entre clima organizacional y satisfacción laboral. Se concluye que el clima organizacional es un factor significativo en la satisfacción laboral, ya que existe una relación de grado de intensidad moderada para las variables del estudio.

1.3 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.

Objetivo específico

Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión realización personal y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.

Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.

Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión involucramiento y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.

Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.

Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.

1.4 Justificación e Importancia

Toda organización debe tener como objetivo el fomentar la salud tanto física como mental de sus trabajadores, esto no es fácil de conseguir ya que un adecuado clima organizacional no depende solo de una persona, sino de todo el conjunto que compone la institución y si esto resulta positivo puede desarrollar muchos beneficios tanto en el usuario que brinda los servicios de salud como el que la recibe.

El presente estudio se realizó con la intención de poder encontrar si existe alguna relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral durante el tiempo de la pandemia Covid19 en dichos trabajadores, con ayuda de dos cuestionarios desarrollados por la psicóloga Sonia Palma y adaptados al tema de estudio que permitieron medir estas variables.

Con los resultados obtenidos, se coordinó con la institución para desarrollar estrategias, planes y/o proyectos con el fin de fortalecer la satisfacción laboral y clima organizacional en el personal y por ende poder generar un ambiente laboral cómodo, aumento de la comunicación, productividad laboral, etc. de manera que se brinde servicios de calidad y satisfacer al usuario externo.

1.5 Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de salud Carlos Protzel- Comas 2021.

Hipótesis Específicos

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión realización personal en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión supervisión en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión involucramiento laboral en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión comunicación en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.

El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones laborales en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.

II. Marco Teórico

2.1 Bases teóricas sobre el tema de investigación

Clima Organizacional

Toda empresa debe brindar a sus trabajadores un ambiente laboral favorable, sin embargo, esto no depende de uno solo, sino de todo el conjunto que conforma dicha empresa, desarrollando así un clima organizacional favorable. (MINSA, 2011) afirma:

Son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente en que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo (p.13).

Palma (2004) docente universitaria en psicóloga define al clima organizacional como la percepción de todo trabajador sobre su ambiente laboral destacando aspectos importantes con el fin de brindar oportunidades a los trabajadores, como la realización personal, involucramiento del trabajador en su tarea dada, supervisión por parte de los jefes del establecimiento, acceso a datos e información importante relacionadas a su trabajo en colaboración o coordinación con sus colegas y facilidades en las condiciones de trabajo y así facilitar su tarea.

Características Del Clima Organizacional

Según Eumed (como se cita Rodriguez,2001) afirma que el clima organizacional es permanente ya que guardan su estabilidad laboral a pesar de experimentar ciertos cambios coyunturales. Influyendo en el comportamiento, compromiso e identificación de todo trabajador. De igual manera el clima puede ser modificado por el mismo trabajador o bien por diferentes variables estructurales y viceversa.

Dimensiones del Clima Organizacional

Estas dimensiones corresponden a ser características susceptibles para de ese modo ser medidas en toda organización e influyan en el comportamiento de los trabajadores., dicho esto es primordial conocerlas ya que han sido objeto de estudio durante años para así poder definir elementos que interviene en el ambiente de toda organización (Sandoval, 2004).

Según Litwin y Stringer (2004), el clima organizacional está compuesto por 9 dimensiones de las cuales éstas pueden estar afectadas o beneficiadas según sea el resultado, entre ellas se tiene a la estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflicto y por último la identidad.

Likert plantea la existencia de 8 dimensiones que se perciben en el clima organizacional, entre ellos tenemos los métodos de mando, características de las fuerzas motivacionales, los procesos de comunicación, de influencia, de toma de decisiones, de planificación, de control y objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento (Sandoval, 2004).

Según Chiang, et.al. (2008) plantea ocho dimensiones para el clima organizacional de las cuales son primordiales para evaluar así el estado en el que se vive el ambiente laboral del trabajador. Entre ellas tenemos la autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Estas dimensiones deben ser contempladas en el área del talento humano y no desconocerse que dependen en gran medida de las relaciones personales y habilidad por cada uno de los funcionarios.

Mercado y Toro (2008) plantean el desarrollo de 10 dimensiones para el clima organizacional, se tiene al trato interpersonal, apoyo del jefe, sentido de pertenecía, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad organizacional, coherencia, trabajo en equipo y valores colectivos. En estas dimensiones se puede contemplar normas, valores y aptitudes de cada

uno de los miembros de la organización para ello es necesario que se disponga de parámetros de organización, comportamiento y productividad permitiendo así un buen clima laboral y mayor rendimiento en la producción.

Pitchard y Karasick elaboraron un instrumento para evaluar el clima organizacional en base a 11 dimensiones, entre ellos tenemos la autonomía, conflicto y cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, flexibilidad e innovación, centralización y apoyo (Sandoval, 2004).

Sandoval (2004) afirma que Bowers y Taylor representantes de la universidad de Michigan dieron a conocer cinco dimensiones para evaluar el clima organizacional, la primera corresponde a la apertura de los cambios tecnológicos, el cual lo definen como el accionar de la autoridad frente a nuevos recursos o nuevos equipos para así facilitar y mejorar la productividad, la segunda corresponde a recursos humanos, el cual va a depender de la atención brindada por parte de la dirección hacia sus trabajadores, la tercera corresponde a la comunicación, tanto entre los empleados de dicha organización como la escucha activa por parte de la dirección hacia los comentarios de sus trabajadores. La cuarta se refiere a la motivación, siendo las condiciones que se les brinda a los trabajadores para realizar mayor su desempeño laboral, y por último la quinta dimensión corresponde a toma de decisiones, utilizada en las decisiones que se toman en el interior de una organización.

Para Brunet es importante que el instrumento de misión para el clima organizacional abarque por lo menos 4 dimensiones, entre ellas tenemos la autonomía individual, la cual incluye responsabilidad, independencia de los individuos, así como rigidez de las leyes de la organización. La segunda dimensión corresponde al grado de estructura que impone el puesto, midiendo el grado al que los trabajadores y los métodos de trabajo se establecen y comunican. La tercera corresponde

al tipo de recompensa, tanto de aspecto monetarios como posibilidades de promoción. Y la cuarta dimensión está desarrollada por la consideración, agradecimiento y apoyo, siendo recibidos por parte de los empleados sobre sus superiores (Sandoval, 2004).

Palma, psicóloga peruana elaboró una escala para evaluar el clima organizacional, el cual lo agrupo en cinco dimensiones, entre ellas tenemos la autorrealización, se refiere a la percepción del trabajador con relación a las posibilidades de trabajo que ofrece su empresa a fin de favorecer su desarrollo profesional. La segunda está dada por el involucramiento laboral, en la cual deben tener en cuenta los valores y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización.

La tercera es supervisión, tiene que ver con la funcionalidad y significación de los superiores dentro de la actividad laboral brindando apoyo y orientación. Cuarta comunicación, dado por el grado de fluidez, claridad, coherencia, etc. de información al funcionamiento interno de la empresa. Y por último las condiciones laborales, el cual depende mucho de la empresa en la entrega de suministros necesarios para la productividad adecuada de dicha organización (Sánchez, 2015).

Tipos de Clima Organizacional

Likert (1969) señala la existencia de dos tipos de clima organizacional y que esta a su vez se dividen en dos sistemas cada uno, en primer lugar, está el clima autoritario, el cual se divide en sistema I autoritarismo explotador, del cual lo define como la falta de confianza de la dirección hacia sus empleados, la mayoría de las decisiones son dadas por la dirección y los trabajadores desempeñan su trabajo en un ambiente de miedo, castigos, amenazas, etc. El sistema II dado como autoritarismo paternalista abarca sobre confianza brindada desde la autoridad a sus trabajadores, acá se tiene en cuenta las decisiones y objetivos tanto de las autoridades como los trabajadores, se destaca premios y castigos como método de motivación hacia los trabajadores de la institución. El

otro tipo de Clima organizacional es de tipo participativo que igualmente se divide en 2 sistemas, el sistema III consultivo y sistema IV participación en grupo, en los dos sistemas aborda más la confianza de la dirección hacia sus empleados, la comunicación pasa de ser descendente a ascendente o viceversa, las recompensas o castigos se utilizan para motivar a los empleados y todo el personal forma un equipo para alcanzar los fines y objetivos de la organización.

Litwin y Stringer (1968) proponen tres tipos de clima organizacional de acuerdo con el tipo de motivación, se tiene al clima autoritario, no hay confianza, necesidad de mando hacia los empleados, actitudes negativas hacia el grupo de trabajo, existe baja motivación y satisfacción laboral, así como la productividad. El clima amistoso, se caracteriza por buen nivel de motivación, así como satisfacción, actitudes positivas hacia el grupo de trabajo. El clima de logro, aquí existe alto nivel de motivación y satisfacción en el trabajo, alta productividad, así como actitudes positivas hacia los grupos de trabajo.

Consecuencias Del Clima Organizacional

Un adecuado o inadecuado clima organizacional ya sea por la percepción del trabajador hacia su institución influirá de manera positiva o negativa a ella, entre las consecuencias positivas se tiene al logro, afiliación, poder, productividad, baja rotación, satisfacción, innovación, entre otros. Así como también puede haber consecuencias negativas que llevan a un inadecuado clima organizacional tales como inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad entre otros (MINSAL, 2008).

Satisfacción Laboral

Locke (1969, como se citó en StarMeUp, 2018) dio su concepto sobre satisfacción laboral, definiéndolo como un estado emocional positivo y placentero siendo resultado de la percepción tanto subjetiva como objetiva de las distintas experiencias de los trabajadores en su área de trabajo.

A pesar de ser una definición de más de 50 años, este continúa siendo vigente y muy relevante debido a su alto grado de subjetividad y por ello las empresas deben traducir está en indicadores más tangibles, por ende, su objetivo principal es el bienestar del empleado.

Por otro lado, Porter afirma que es la diferencia existente entre la recompensa percibida y la recompensa recibida en el trabajador, del mismo modo Beer lo define como la actitud de los empleados hacia aspectos relacionados con la empresa. Brief lo relaciona como una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición, ya que estos representan dos elementos muy importantes que contribuyen a la satisfacción laboral (Chiang, Martin y Núñez, 2010).

Dicho esto, el MINSa (2002) señala que una adecuada administración por parte del jefe de una empresa hacia sus trabajadores dará un impacto positivo en las actividades, calidad de procesos clave, etc. El cual se proyectará mediante los resultados de satisfacción tanto de usuario interno como externo.

Este aspecto tiene una gran importancia dentro del ámbito laboral ya que influye mucho en el desenvolvimiento de los trabajadores y de esta manera proyectarse hacia el futuro dando mayor competitividad. Dicho esto, el MINSa (2002) refiere:

Con la evaluación de la satisfacción de los trabajadores se pretende conocer qué logro se está alcanzando la organización en relación con las personas que la integran. Este conocimiento permitirá plantear objetivos concretos, relativos al grado de satisfacción laboral del personal, y desplegar las acciones necesarias para alcanzarlos (p.4).

Dimensiones de la Satisfacción Laboral

Palma (2004), psicóloga peruana de igual manera desarrollo una escala para valorar la satisfacción laboral en la cual lo divide en 4 dimensiones, entre ellas tenemos significación de la tarea, condiciones de trabajo dadas por normas o lineamientos de la institución dirigidas al

trabajador. Reconocimiento personal y/o social y beneficios laborales, previamente validados

Herzberg sostiene que tanto la satisfacción como insatisfacción laboral se produce por experiencias múltiples, afirmando que existen dos continuums que van desde la no satisfacción a la satisfacción y otro de la insatisfacción a la no satisfacción, contradiciendo la concepción laboral tradicional que recalca la existencia de un solo continuum donde la satisfacción y la insatisfacción se encuentran en los extremos opuestos. Dicho esto, Herzberg llegó a la conclusión que la satisfacción e insatisfacción laboral era producto de dos tipos de experiencias o factores, la motivación o intrínsecos y factores de higiene o extrínsecos. (Hellriegel y Slocum, 1998).

Los factores intrínsecos o motivacionales abarcan circunstancias propias del trabajo, relacionado con las tareas y deberes con el cargo, produciendo un efecto de satisfacción duradera por ende aumento de la productividad, logro, reconociendo, responsabilidad, etc.

Los factores extrínsecos o higiénicos son enfocados primordialmente en el contexto que se produce el trabajo y pueden llegar a desmotivar si no están presentes, entre ellos tenemos el salario, beneficios, relaciones con los compañeros, ambiente físico, etc. (Hellriegel y Slocum, 1998).

Locke relacionó estas dimensiones con un conjunto de factores asociados al trabajo, desarrollando así nueve dimensiones, entre ellas están la satisfacción con el trabajo, donde se integran los factores intrínsecos dichos por Herzberg. Satisfacción con el salario, relacionado con la remuneración. Satisfacción con las promociones, incluye oportunidades de formación o bases de apoyo. Satisfacción con el reconocimiento, dado por aprobaciones, elogios, así como críticas respecto al trabajo (Ruíz, 2009).

Satisfacción con los beneficios, como pensiones, seguros vacaciones. Satisfacción con las condiciones de trabajo, siendo muy importantes y necesarias para el trabajador como el horario, descansos, ambientes laborales óptimos. Satisfacción con la supervisión, tanto capacidades

técnicas como administrativas. Satisfacción con los colegas de trabajo, aborda la competencia entre compañeros de trabajo, apoyo y amistades entre ellos. Satisfacción con la compañía y la dirección, destacan las políticas de beneficios y salarios donde la empresa establece en el trabajo la carga laboral, la responsabilidad, aumentos de ser necesarias condiciones de trabajo (Ruiz, 2009).

Importancia de la Satisfacción Laboral

No cabe duda que la unidad funcional de toda organización es el trabajador, ya que sin ellos no puede haber productividad, progreso ni frutos por parte cualquier organización.

Mantener lo más posible satisfecho es un objetivo muy primordial para la organización por múltiples razones como evitar la menor tasa de ausentismo y rotación del personal, ya que habrá menor probabilidad de renunciar o faltar en el trabajo. Otra razón es la mayor productividad ya que sin importar su condición de trabajo dan mejor desempeño que los que no están satisfechos, y no cabe duda que serán leales a su empresa de trabajo el cual apoyaran su interés y desarrollaran sus actividades con mayor compromiso (StarMeUp, 2018).

El valorar la satisfacción laboral nos servirá tanto para el presente como el futuro de dicha organización, por lo tanto, las encuestas “permiten tomar decisiones a partir de la identificación de puntos críticos, pero es necesario profundizar con otros instrumentos complementarios que permitan mejorar en el análisis de las causas que están generando la insatisfacción y tomar medidas correctivas (Minsa, 2002, p.5).

Esta valoración tiene como objetivo conocer entre periodos de tiempo el nivel de satisfacción en el personal de salud en relación a su institución y las actividades que realiza, así como identificar factores que determinan el clima organizacional de dicha institución sea satisfactorio o no (MINSAL, 2002, p.5).

Minsa (como refiere Larrea y Mikel, 2000) refiere que no existe un periodo preciso para

evaluar la satisfacción laboral ya que los factores que motivan a los trabajadores no son muy variables, más bien lo que indican son tendencias, no obstante, refieren que dependería de los cambios que podría pasar una empresa por alguna situación en un momento dado y sería lo recomendable evaluar cada 2 años como periodo de tiempo.

III. Método

3.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptivo y correlacional con enfoque cuantitativo a su vez con diseño no experimental de corte transversal.

3.2 Ámbito temporal y espacial

El estudio se realizó durante el mes de marzo del presente año y se llevó a cabo en el Centro de Salud Carlos Protzel, Comas

3.3 Variables

- Clima Organizacional
- Satisfacción Laboral

3.4 Población y muestra

La población de estudio estuvo constituida por trabajadores profesionales y no profesionales que laboran en el Centro de Salud Carlos Protzel siendo un total de 42.

Criterios de inclusión

- ✓ Personal del C.S Carlos Protzel que labora de forma presencial
- ✓ Personal que acepta ser parte del estudio
- ✓ Personal con tiempo de labor en la institución de 6 meses a más.

Criterios de exclusión

- ✓ Personal que no acepta ser parte del estudio
- ✓ Personal que realiza trabajo remoto o vacaciones
- ✓ Estudiantes, internos
- ✓ Personal que labora menos de 6 meses en la institución

3.5 Instrumento

Para el presente estudio se hizo uso de la técnica de encuesta, y se aplicó dos escalas con el fin de medir las variables de estudio, Clima laboral CL-SPC (1999) y Escala de opiniones SL-SPC (2005) diseñadas y elaboradas por la psicóloga Sonia Palma Carrillo docente e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de la facultad de Psicología, quien evaluó la confiabilidad de dichos instrumentos mediante alfa de Cronbach dando un resultado de 0.97 y 0.68 respectivamente.

El instrumento sobre clima laboral, consta originalmente de 5 dimensiones: realización personal, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales con un total de 50 ítems. Compuesta por 5 categorías de respuesta para cada ítem aplicando la escala de Likert: ninguno o nunca (1), poco (2), regular o algo (3), mucho o casi siempre (4) y siempre (5). Se consideró como criterio para las categorías diagnósticas que a mayor puntaje existe una percepción positiva del ambiente de trabajo y a menor puntaje se evidencia lo contrario, esto va desde muy favorable (210-250 pts.), favorable (170-209 pts.), media (130-169 pts.), desfavorable (90-129 pts.) y muy desfavorable (50-89 pts.).

El instrumento sobre satisfacción laboral consta originalmente de 4 dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos con un total de 27 ítem, compuesta por 5 categorías de respuesta para cada ítem aplicando la escala de Likert: total acuerdo (1), acuerdo (2), indeciso (3), en desacuerdo (4) y total desacuerdo (5). Se considera como criterio para las categorías diagnósticas que a mayor puntaje existe mayor satisfacción en el ambiente laboral y a menor puntaje se evidencia lo contrario, esto va desde muy satisfecho (117 a más pts.), satisfecho (103-116 pts.), promedio (89-102 pts.), insatisfecho (75-88 pts.) y muy insatisfecho (47 a menos pts.).

Validez y Confiabilidad

Escala de clima laboral CL-SPC. Para evaluar el clima laboral en los 42 trabajadores se eliminaron los ítems 36, 46, 38, 43, 17, 47, 29, 44, 49, 10, 25, 40 y 45, teniendo como producto final 37 ítems en total y adaptados de acuerdo a la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral durante la segunda ola de Covid 19. Las categorías de respuesta son evaluadas mediante escala de Likert que van desde ninguno o nunca (1) hasta siempre (5). Para determinar los puntajes se hizo uso de la prueba de Estaninos obteniéndose en total 3 categorías diagnosticas que va desde favorable (>154pts), regular (128-154 pts.) y desfavorable (<128 pts.).

La escala fue evaluada por 5 jueces expertos teniendo en cuenta 9 criterios para el análisis de dicho instrumento, se utilizó la validez de V de Aiken en el programa Microsoft Excel con un resultado del 80% siendo este muy aplicable.

Para la confiabilidad se realizó la prueba piloto en 6 trabajadores del Centro de Salud. Durante el análisis en el programa SPSS versión 24 se observó que el alfa de Cronbach aumentaba si 3 elementos eran eliminados para lo cual se optó a ello (ítems 10, 25 y 40). Dando un Alfa de Cronbach de 0.796, siendo la escala de clima laboral muy confiable y aplicable para el estudio.

Escala de opiniones SL-SPC. Para evaluar la satisfacción laboral en los 42 trabajadores se eliminaron los ítems 7, 16 y 26 teniendo como producto final 24 ítems. Las categorías de respuesta son evaluadas mediante escala de Likert que van desde total acuerdo (1) a total desacuerdo (5). Para determinar los puntajes se hizo uso de la prueba de Estaninos obteniéndose en total 3 categorías diagnosticas que va desde satisfecho (>71 pts), indeciso (61-71pts) e insatisfecho (<61 pts).

La escala fue evaluada por 5 jueces expertos teniendo en cuenta 9 criterios para el análisis de dicho instrumento, se utilizó la validez de V de Aiken en el programa Microsoft Excel con un

resultado del 80% siendo este muy aplicable.

Para la confiabilidad se realizó la prueba piloto a 6 trabajadores, quedando eliminados los reactivos 7 y 16, así mismo a través del programa SPSS versión 24 se observó que el alfa de Cronbach aumentaba si se eliminaba un elemento, prosiguiéndose a retirar el reactivo 26. Se obtiene como resultado final un Alfa Cronbach de 0.783, evidenciándose como muy confiable y aplicable para el estudio.

3.6. Procesamiento de datos

Recolección de datos

- ✓ Se presentó el presente proyecto al departamento de docencia solicitando su aprobación.
- ✓ Se coordinó con el medico jefe para darle conocimiento de la realización del presente estudio.
- ✓ Se coordinó y explicó al personal que labora en el Centro de salud sobre el trabajo de investigación y sean partícipes de ella.

Procesamiento

Se hizo uso del paquete estadístico en salud SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 24 y Excel.

3.7 Análisis de Datos

Se diseñaron tablas según los objetivos, a través de las cuáles se analizaron los datos llegando a los resultados, luego se formuló la discusión en base de estos y finalmente se llegó a la conclusión del proyecto.

3.8 Consideraciones Éticas

En la presente investigación se tuvo en cuenta principios éticos y/o bioéticos dados por La declaración de Helsinki sobre Salud en Todas las Políticas (2013), el acuerdo de CIOMS (2005) y el Informe Belmont (1963) para el estudio en establecimientos de salud. Todo participante decidió voluntariamente ser o no parte de la investigación, se brindó un trato justo con respeto, igualdad y cortesía a todos los participantes, en ningún momento se vulneró la integridad física ni psicológica. Para la aplicación de dichos cuestionarios se solicitó el consentimiento informado indicándoles que se mantendrá la confidencialidad.

IV. Resultados

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

Datos sociodemográficos de los trabajadores que laboran en el Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	19	45.2
Femenino	23	54.8
Total	42	100
Edad		
20-30 años	8	19
31-40 años	11	26.2
41-50 años	9	21.4
51-66 años	14	33.3
Total	42	100
Tiempo de labor en la institución		
Menos de 1 año	7	16.7
1-5 años	15	35.7
6-10 años	11	26.2
Mayor de 11 años	9	21.4
Total	42	100

Interpretación: En la tabla 1 se observa que el sexo femenino predomina con el 54.8% (23) del total de los trabajadores (42), con relación a la edad, el mayor porcentaje se encuentran en el grupo etáreo de 51 a 66 años con el 33.3% (14) y con relación al tiempo de labor cabe resaltar que predomina los años entre 1 a 5 con 35.7% (15) seguido del 26.2 % ósea entre 6 a 10 años de labor en la institución.

Tabla 2*Ocupación de los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021*

Ocupación	Frecuencia	Porcentaje
Profesional		
Enfermera	5	11,90
Obstetra	2	4,76
Medico	5	11,90
Nutricionista	1	2,38
Trabajadora social	1	2,38
Dentista	2	4,76
No profesional		
Técnico (a) de enfermería	8	19,04
Técnico administrativo	3	7,14
Técnico de servicios generales	2	4,76
Auxiliar asistencial	1	2,38
Técnico de farmacia	2	4,76
Técnico estadístico	1	2,38
Auxiliar administrativo	1	2,38
Técnico radiólogo	2	4,76
Digitador	2	4,76
Seguridad	2	4,76
Limpieza	3	7,14
Total	42	100.0

Interpretación: En la tabla 2 se puede observar que del total de trabajadores en estudio (42) el 19.04 % (8) fueron técnicos de Enfermería, el 19,90 % (5) correspondieron a los Enfermeros, así como los médicos con igual porcentaje 11,09%, el resto de los trabajadores sus porcentajes fueron mínimos.

Tabla 3

Nivel de clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel –

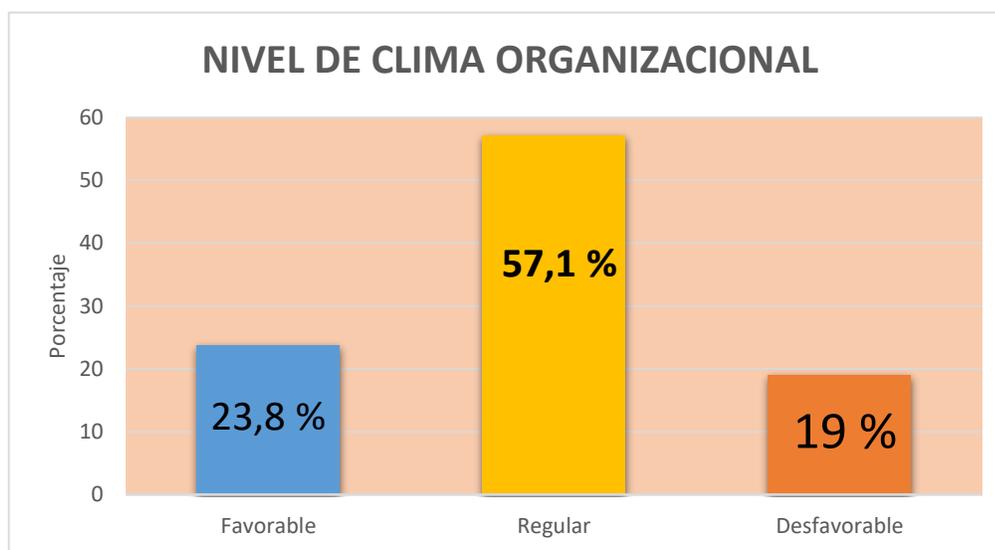
Comas 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	10	23.8
Regular	24	57.1
Desfavorable	8	19
Total	42	100

Figura 1

Nivel de clima organizacional en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel –

Comas 2021.



Interpretación: En la tabla3 y grafico 1, se observa que con relación al nivel del clima organizacional de los trabajadores (42) el nivel que ocupa el mayor porcentaje es el nivel regular con 57.14% (25), seguido de un clima organizacional favorable con el 23.81% (10) y el nivel que ocupa el menor porcentaje es el desfavorable con 19.05% (8).

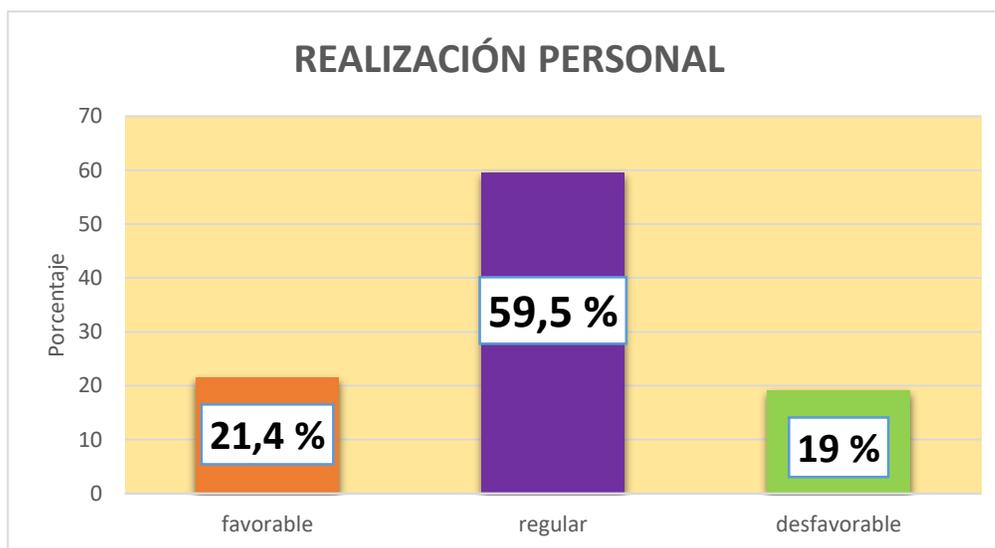
Tabla 4

Nivel de clima organizacional según la dimensión realización personal en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	9	21.4
Regular	25	59.5
Desfavorable	8	19
Total	42	100

Figura 2

Nivel de clima organizacional según la dimensión realización personal en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas



Interpretación: En la tabla 4 y gráfico 2, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje en la dimensión realización personal lo ocupa el nivel regular con un 59.52% (25), seguido del 21.4% (9) con un nivel favorable y el de menor porcentaje con 19% (8) un nivel desfavorable.

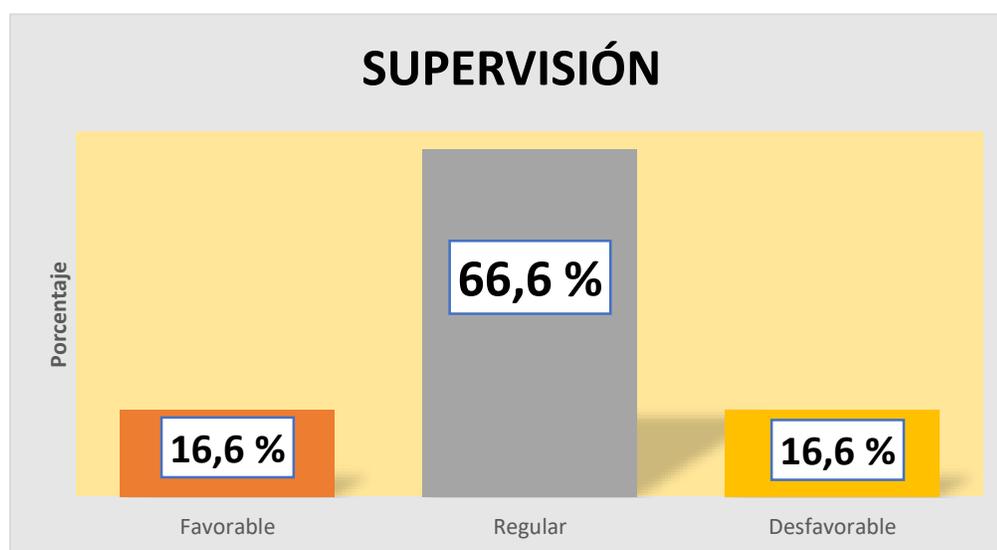
Tabla 5

Nivel de clima organizacional según la dimensión supervisión en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	7	16.7
Regular	28	66.7
Desfavorable	7	16.7
Total	42	100

Figura 3

Nivel de clima organizacional según la dimensión supervisión en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas



Interpretación: En la tabla 5 y gráfico 3, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje en la dimensión supervisión lo ocupa el nivel regular con un 66.67% (28), mientras que en los niveles favorable y desfavorable no se evidencia diferencia alguna, siendo ambas un porcentaje de 16.67% (7)

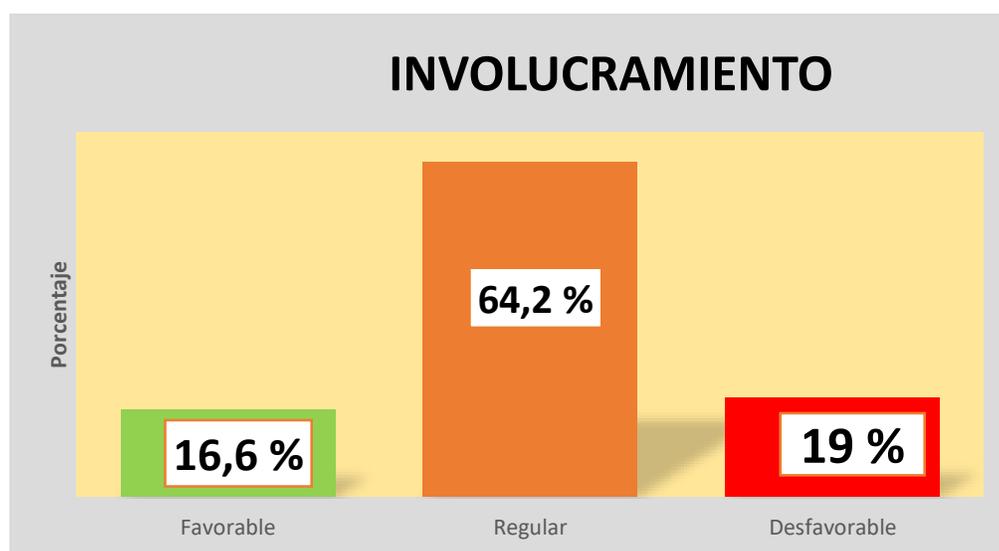
Tabla 6

Nivel de clima organizacional según la dimensión involucramiento en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	7	16.7
Regular	27	64.3
Desfavorable	8	19
Total	42	100

Figura 4

Nivel de clima organizacional según la dimensión involucramiento en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel – Comas



Interpretación: En la tabla 6 y gráfico 4, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje en la dimensión involucramiento lo ocupa el nivel regular con un 64.29% (27), seguido del 19.05% (8) con un nivel desfavorable y el de menor porcentaje con 16.67% (7) un nivel favorable.

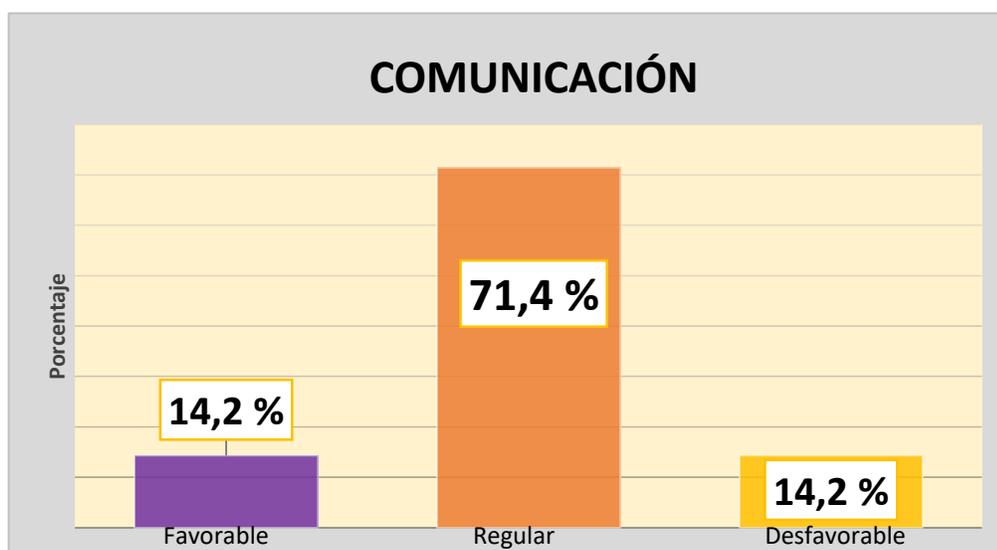
Tabla 7

Nivel de clima organizacional según la dimensión comunicación en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	6	14.3
Regular	30	71.4
Desfavorable	6	14.3
Total	42	100

Figura 5

Nivel de clima organizacional según la dimensión comunicación en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas



Interpretación: En la tabla 7 y gráfico 5, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje en la dimensión comunicación lo ocupa el nivel regular con un 71.43% (30), mientras que en los niveles favorable y desfavorable no se evidencia diferencia alguna, siendo ambas un porcentaje de 14.29% (6).

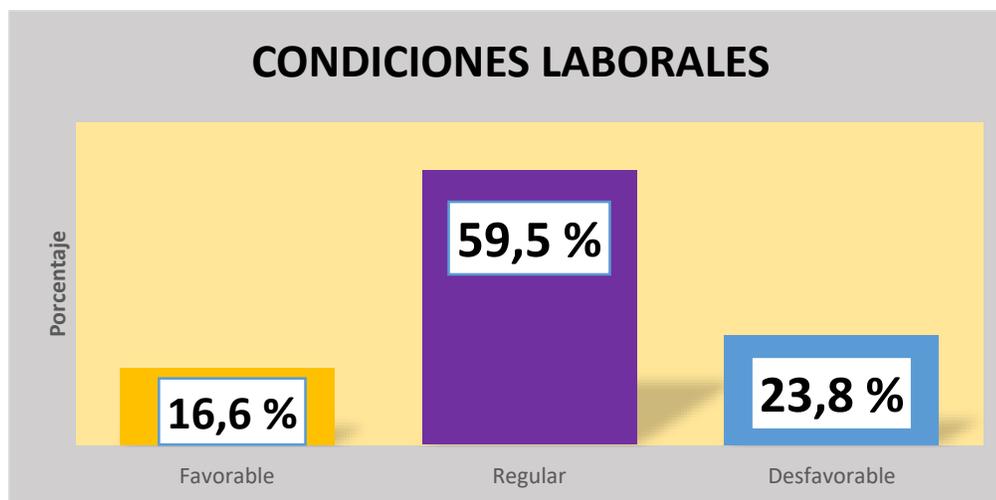
Tabla 8

Nivel de Clima organizacional según la dimensión condiciones laborales en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Favorable	7	16.7
Regular	25	59.5
Desfavorable	10	23.8
Total	42	100

Figura 6

Nivel de Clima organizacional según la dimensión condiciones laborales en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas



Interpretación: En la tabla 8 y gráfico 6, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje en la dimensión condiciones laborales lo ocupa el nivel regular con un 59.52% (25), seguido del 23.8% (10) con un nivel desfavorable y el de menor porcentaje con 16.67% (7) un nivel favorable.

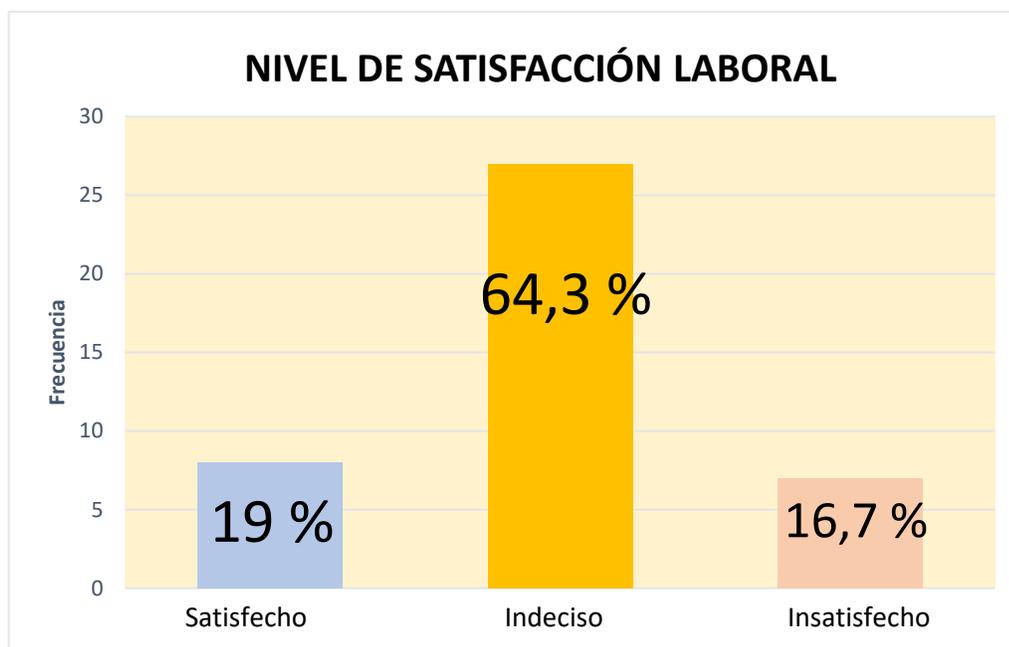
Tabla 9

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	8	19
Indeciso	27	64.3
Insatisfecho	7	16.7
Total	42	100

Figura 7

Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.



Interpretación: En la tabla 9 y gráfico 7, se observa que con relación al nivel de satisfacción laboral en los trabajadores (42) el mayor porcentaje se muestra indeciso con 64.29% (27), seguido de una satisfacción laboral satisfecho con 19.05% (8) y el nivel de menor porcentaje esta dado por lo insatisfecho con 16.67% (7).

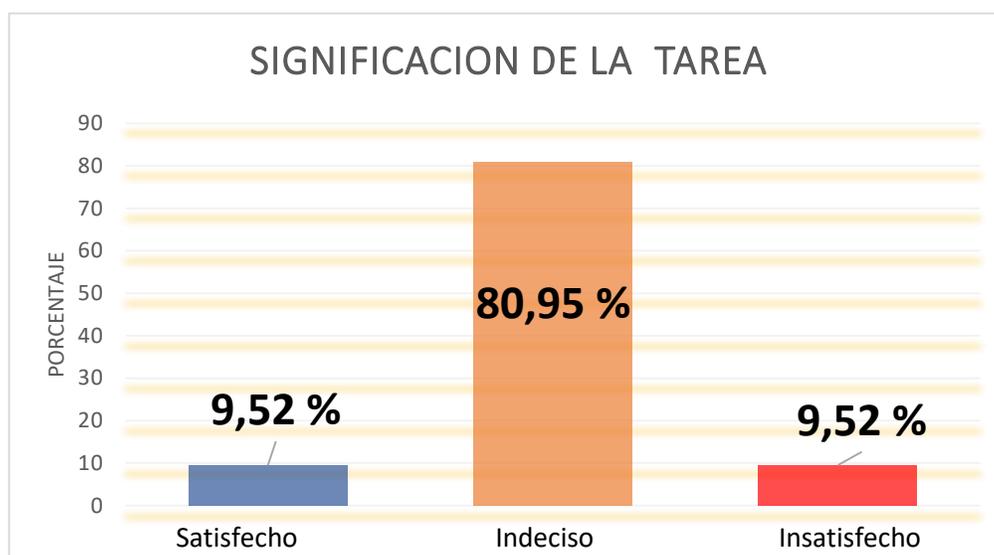
Tabla 10

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión significación de la tarea en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	4	9.5
Indeciso	34	81
Insatisfecho	4	9.5
Total	42	100

Figura 8

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión significación de la tarea en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel – Comas



Interpretación: En la tabla 10 y gráfico 8, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje se muestra indeciso con 80.95% (34), mientras que en los niveles satisfecho e insatisfecho no se evidencia diferencia alguna, siendo ambas un porcentaje de 9.52% (4).

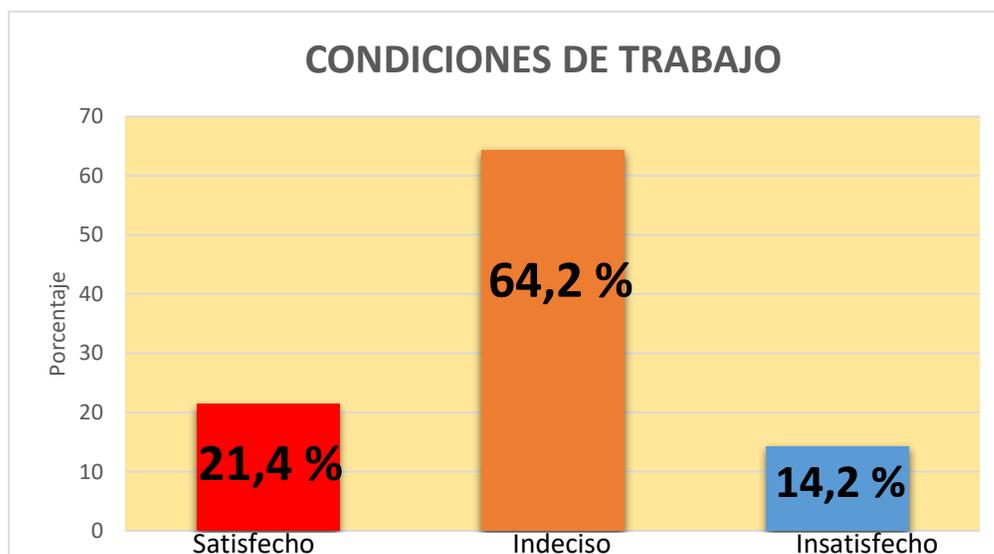
Tabla 11

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	9	21.4
Indeciso	27	64.3
Insatisfecho	6	14.3
Total	42	100

Figura 9

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión condiciones de trabajo en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel – Comas



Interpretación: En la tabla 11 y gráfico 9, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje en la dimensión condiciones de trabajo lo ocupa el nivel indeciso con 64.29% (27), seguido del 21.43% (9) con un nivel satisfecho y el de menor porcentaje con 14.29% (6) representa el nivel insatisfecho.

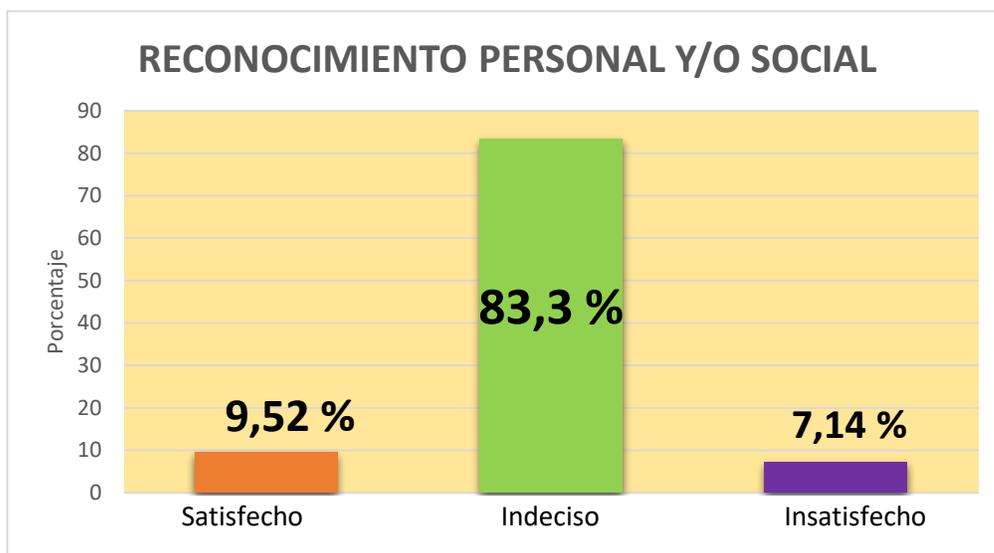
Tabla 12

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	4	9.5
Indeciso	35	83.3
Insatisfecho	3	7.1
Total	42	100

Figura 10

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión reconocimiento personal y/o social en los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel – Comas



Interpretación: En la tabla 12 y gráfico 10, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje en la dimensión reconocimiento personal y/o social lo ocupa el nivel indeciso con un 83.33% (35), seguido del 9.52% (4) con un nivel satisfecho y el de menor porcentaje con 7.14% (3) un nivel insatisfecho.

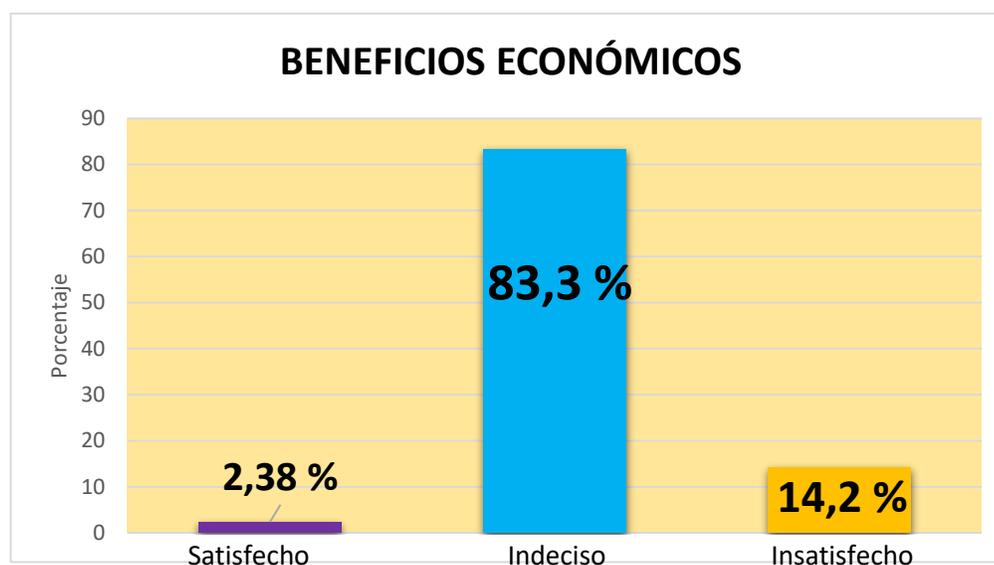
Tabla 13

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios económicos los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel - Comas

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	1	2.4
Indeciso	35	83.3
Insatisfecho	6	14.3
Total	42	100

Figura 11

Nivel de satisfacción laboral según la dimensión beneficios económicos los trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel – Comas



Interpretación: En la tabla 13 y gráfico 11, de una población de 42 trabajadores del Centro de Salud Carlos Protzel que representan el 100%, se aprecia que el mayor porcentaje en la dimensión beneficios económicos lo ocupa el nivel indeciso con un 83.33% (35), seguido del 14.29% (8) con un nivel insatisfecho y el de menor porcentaje con 2.387% (1) un nivel satisfecho.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

Tabla 14

Tabla de correlación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	0,302
	Sig. (bilateral)	0,052
	N	42
	Correlación de Pearson	0,302
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	0,052
	N	42
	Correlación de Pearson	0,302
	Sig. (bilateral)	0,052

Interpretación En la tabla 15 se observa que posterior a realizar el análisis de correlación de Pearson, se evidencia como resultado una correlación de 0.302, siendo este mayor que 0. Así mismo el grado de significancia con 0.052, dicho esto se concluye que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de salud Carlos Protzel- Comas 2021, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Tabla 15

Tabla de correlación entre satisfacción laboral y la dimensión realización personal

		Satisfacción laboral	Realización personal
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	,312*
	Sig. (bilateral)		0,044
	N	42	42
	Correlación de Pearson	,312*	1
Realización personal	Sig. (bilateral)	0,044	
	N	42	42

Interpretación: En la tabla 15 se observa que posterior a realizar el análisis de correlación de Pearson, se evidencia como resultado una correlación de 0.312, siendo este mayor que 0. Así mismo el grado de significancia con 0.044, dicho esto se concluye que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión realización personal en los trabajadores del Centro de salud Carlos Protzel- Comas 2021, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Tabla 16

Tabla de correlación entre satisfacción laboral y la dimensión supervisión

	Supervisión	Satisfacción laboral
Supervisión	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,276
	N	42
	Correlación de Pearson	0,276
Satisfacción laboral	Sig. (bilateral)	1
	N	42
	Correlación de Pearson	0,276
	Sig. (bilateral)	0,077

Interpretación: En la tabla 16 se observa que posterior a realizar el análisis de correlación de Pearson, se evidencia como resultado una correlación de 0.276, siendo esto mayor que 0. Así mismo el grado de significancia con 0.077, dicho esto se concluye que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión supervisión en los trabajadores del Centro de salud Carlos Protzel- Comas 2021, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa.

Tabla 17

Tabla de correlación entre satisfacción laboral y la dimensión involucramiento

	Satisfacción laboral	Involucramiento
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	0,068
	Sig. (bilateral)	0,667
	N	42
	Correlación de Pearson	0,068
Involucramiento	Sig. (bilateral)	0,667
	N	42
	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	0,667

Interpretación: En la tabla 17 se observa que posterior a realizar el análisis de correlación de Pearson, se evidencia como resultado una correlación de 0.068, siendo esto mayor que 0. Así mismo el grado de significancia con 0.667, dicho esto se concluye que no existe una correlación estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión supervisión en los trabajadores del Centro de salud Carlos Protzel- Comas 2021, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa.

Tabla 18*Tabla de correlación entre satisfacción laboral y la dimensión comunicación*

	Satisfacción laboral	Comunicación
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,448
	Sig. (bilateral)	0,003
	N	42
	Correlación de Pearson	1
Comunicación	Sig. (bilateral)	0,003
	N	42
	Correlación de Pearson	,448
	Sig. (bilateral)	0,003

Interpretación: En la tabla 18 se observa que posterior a realizar el análisis de correlación de Pearson, se evidencia como resultado una correlación de 0.448, siendo este mayor que 0. Así mismo el grado de significancia con 0.00, dicho esto se concluye que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión comunicación personal en los trabajadores del Centro de salud Carlos Protzel- Comas 2021, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

Tabla 19

Tabla de correlación entre satisfacción laboral y la dimensión condiciones laborales

	Satisfacción laboral	Condiciones laborales
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,383*
	Sig. (bilateral)	0,012
	N	42
	Correlación de Pearson	,383*
Condiciones laborales	Sig. (bilateral)	0,012
	N	42
	Correlación de Pearson	,383*
	Sig. (bilateral)	0,012

Interpretación: En la tabla 19 se observa que posterior a realizar el análisis de correlación de Pearson, se evidencia como resultado una correlación de 0.383, siendo este mayor que 0. Así mismo el grado de significancia con 0.01, dicho esto se concluye que existe una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la variable satisfacción laboral y la dimensión condiciones laborales en los trabajadores del Centro de salud Carlos Protzel- Comas 2021, aceptando la hipótesis alternativa y rechazando la hipótesis nula.

V. Discusión de resultados

La pandemia por el Covid 19 está generando un gran cambio en el ámbito de salud, aún más a aquellos profesionales que brindan estos servicios, ya que se ha generado nuevos sistemas de atención, así como organización en todos los establecimientos de salud de manera que tengan que adaptarse a dichos cambios. Esto puede perjudicar el clima organizacional y la satisfacción laboral, por ende, afectar el desempeño y calidad de vida del trabajador en su centro de labor.

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021. De acuerdo a los resultados se evidenció que, si existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral, se dio uso de la prueba de correlación de Pearson $=0.302$ y su Sig. $p=0.05$. Los estudios que coinciden con dicho resultado están dados por Vega (2018), Ormeño (2018), Risco (2020) , Arana y Medina (2019) quienes utilizaron el coeficiente de correlación Rho de Spearman demostrando así que existe correlación alta y significativa entre las variables, seguido de Flores (2018) el cual hizo uso de Tau b Kendal (0.494) evidenciando una correlación de nivel moderada entre ambas variables y por ultimo a Sánchez (2020) quien hizo uso de la prueba de correlación de Pearson (0.347 y Sig. $P=0.01$) el cual representa una relación significativa de nivel intermedio. Así mismo se tiene un estudio que difiere de los resultados como el de Villavicencio (2019) el cual hizo uso de Chi cuadrado dando 0.0633 evidenciándose que no existe relación entre dichas variables. Se evidencia que el clima organizacional tiene una gran influencia en la satisfacción laboral ya que por motivo de la pandemia los sistemas de salud tuvieron cambios drásticos que pueden llevar a que el trabajador no se sienta conforme a estos cambios y afecte así la satisfacción hacia su labor diaria

De acuerdo a los resultados del objetivo específico 1, existe relación significativa entre la realización personal y la satisfacción laboral con un resultado de Pearson 0.312 y Sig =0.04, el estudio de Ormeño (2018) evidencia que existe relación significativa con Rho de Spearman de 0.360, de igual manera flores (2018) y Vega (2018) manifestando relación significativa entre la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral. El estudio que difiere la relación significativa esta dado por Sánchez (2020).

De acuerdo a los resultados del objetivo específico 2, no existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral con un resultado de Pearson 0.276 y Sig =0.07, dicho estudio que avala esto fue realizado por Sánchez (2020) manifestando que no existe relación significativa de las dimensiones de clima organizacional con la satisfacción laboral. Sin embargo, hay estudios que difieren y confirman relación significativa, se tiene a Ormeño (2018) con un Rho Spearman 0.387, de igual manera con el estudio de Vega (2018), Flores (2018) y Villavicencio (2019).

De acuerdo a los resultados del objetivo específico 3, no existe relación significativa entre el involucramiento y la satisfacción laboral con un resultado de Pearson 0.068 y Sig =0.667, dicho estudio que avala esto fue realizado por Sánchez (2020) manifestando que no existe relación significativa de las dimensiones de clima organizacional con la satisfacción laboral. Sin embargo, hay estudios que difieren y confirman relación significativa, se tiene a Ormeño (2018) con un Rho Spearman 0.436, de igual manera con el estudio de Vega (2018), Flores (2018) y Villavicencio (2019).

De acuerdo a los resultados del objetivo específico 4, existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral con un resultado de Pearson 0.448 y Sig =0.00, el estudio de Ormeño (2018) evidencia que existe relación significativa con Rho de Spearman de 0.332, de

igual manera flores (2018) y Vega (2018) manifestando relación significativa entre la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral. El estudio que difiere la relación significativa esta dado por Sánchez (2020).

De acuerdo a los resultados del objetivo específico 5, existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral con un resultado de Pearson 0.448 y Sig =0.03, dichos estudios que el estudio de Ormeño (2018) evidencia que existe relación significativa con Rho de Spearman de 0.349, de igual manera flores (2018) y Vega (2018) manifestando relación significativa entre la dimensión del clima organizacional y la satisfacción laboral. El estudio que difiere la relación significativa esta dado por Sánchez (2020).

VI. Conclusiones

6.1. Existe relación significativa entre Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” - comas 2021.

6.2. Existe relación significativa entre la dimensión realización personal del clima organizacional con la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” – Comas 2021.

6.3. No existe relación significativa entre la dimensión supervisión del clima organizacional con la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” – Comas 2021.

6.4. No existe relación significativa entre la dimensión involucramiento del clima organizacional con la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” – Comas 2021.

6.5. Existe relación significativa entre la dimensión comunicación del clima organizacional con la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” – Comas 2021.

6.6. Existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales del clima organizacional con la variable satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” – Comas 2021.

VII. Recomendaciones

7.1. A las autoridades del Establecimiento de Salud Carlos Protzel, tomar en cuenta cada uno de los resultados dados en la investigación y proponer alternativas para mejorar, como crear espacios de trabajo que permitan el buen desempeño laboral del trabajador, así como oportunidades para el buen desarrollo profesional. Tener en consideración ideas y expresiones de parte de todos los trabajadores para así evitar problemas futuros y perjudique la atención al usuario externo.

7.2. Al Director de Recursos Humanos del Establecimiento de Salud Carlos Protzel a establecer programas de reingeniería de procesos de tal manera que los implicados sean conscientes del rol que cumplen en su centro de labor buscando en ello el buen clima organizacional y satisfacción laboral en su día a día.

7.3. A los trabajadores del Centro de Salud, fortalecer el trabajo en equipo, la comunicación, empatía, motivación y tener en claro objetivos dados por la institución durante la pandemia por Covid 19 y brindar así servicios de calidad hacia el usuario externo.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Araya, S. Mauricio, Medina, G. Alex. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica Risaralda*, 25(2), 2-13.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S012206672019000200157&lng=es&nrm=iso
- Bercenas Pérez, I. (2020). *Influencia de la pandemia por covid-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú córdoba*. (Tesis de pregrado, Universidad de Córdoba).
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/3759/Barcenaisela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bermeo Guerrero, D. (2018). *Efecto del clima organizacional sobre satisfacción laboral: Caso Servicios Especialidades, Hospital de Tercer Nivel, Quito-Pichincha*. (Tesis de Maestría, Universidad Espíritu Santo).
<http://201.159.223.2/bitstream/123456789/2560/1/BERMEO%20GUERRERO%20DAN%20FRANCISCO%20-%20MDTH%20MODALIDAD%20PRESENCIAL.pdf>
- Carballo Chiñas, A., Priego Álvarez, H. y Avalos García, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal operativo federal del programa caravanas de la salud en tabasco, México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 21(59), 43-52.
<https://core.ac.uk/download/pdf/236398237.pdf>

- Flores Ramos, M. F. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Buena Vista de la ciudad de Cusco*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33849/flores_rm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, M., Ibarra, L. (2015). Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato (Archivo PDF).https://www.eumed.net/librosgratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html
- Hellriegel Don, A., Slocum John, W. (1998). Administración séptima edición, México. International Thomson editors, 20(5), 472.
<http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/habad/habadm/enfcon/herzb.htm>
- Iglesias Armenteroa, A.L y Sánchez García, Z.T. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 13(3), 455-457.<http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v13n3/ms02313.pdf>
- Monografías. (5 de abril de 2010). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*.
<https://www.monografias.com/trabajos16/escala-satisfaccion-laboral/escala-satisfaccion-laboral.shtml>
- Montenegro, M. (2005). *ESCALA CLIMA LABORAL CL – SPC* [Archivo PDF].
https://www.academia.edu/36171465/ESCALA_CLIMA_LABORAL_L_SPC
- OMS (2010). Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS. Contextualización, prácticas y Literatura de Soporte.
https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf

OPS (2016). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Ormeño Romaní, P. J. (2018). *Clima organizacional relacionado a la satisfacción laboral en el Centro de Salud Parcona, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29952/orme%c3%bl_o_rp.pdf?f?sequence=1&isAllowed=y

Pujol Cols, L.J. y Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3-18. <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>

Risco Mozo, J.A. (2020). *Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”- 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47709/Risco_MJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivera Porras, D.A., Rincón Vera, J. E. y Flórez Gamboa, S. (2018). *Espacios. Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*, 39(19), 5. [http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Alcal%C3%A1%20\(2011\)%20de%20desempe%C3%B1o%20conflicto%20e%20identidad.](http://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html#:~:text=Seg%C3%BAn%20Alcal%C3%A1%20(2011)%20de%20desempe%C3%B1o%20conflicto%20e%20identidad.)

Ruíz Segura, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán* (tesis de pregrado, Universidad del BIO-BIO).

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Caro%20Marlenne.pdf>

Sánchez Cueva, C.Y. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020*. (Tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51227/S%c3%a1nchez_CCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

StarMeUp. (24 de septiembre de 2018). Satisfacción laboral: Guía completa. <https://www.starmeup.com/blog/es/cultura-organizacional/satisfaccion-laboral-guia-completa/>

Universidad de Colima (2018). Consideraciones éticas en la investigación en salud. http://www.conamed.gob.mx/prof_salud/pdf/helsinki.pdf

Vega Escobar, T. M. S. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018*(Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33981/Vega_ETMDS.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Villavicencio, F. Julieth. (2019). *Relación entre clima organizacional y nivel de satisfacción labora en profesionales de la salud del centro de salud ampliación Paucarpata Arequipa, 2018* (Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santa María). <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/9308/B3.1934.MG.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

IX. Anexos

Anexo A

65

Matriz de consistencia

Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” - Comas 2021.

POBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 Clima organizacional	<p>Método</p> <p>El estudio es de tipo descriptiva y correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal</p> <p>Ámbito temporal y espacial</p> <p>El estudio se realizó en el mes de marzo del año 2021 en el Centro de Salud Carlos Protzel – Comas.</p> <p>Población</p> <p>La población estuvo constituida por trabajadores profesionales y no profesionales que laboran en el Centro de Salud Carlos Protzel con un total de 42.</p> <p style="text-align: center;">Técnicas e Instrumentos</p> <p>En el presente estudio se utilizaron las escalas SL-SPC (2005) y CL-SPC (1999), constituida por 4 dimensiones y 5 respectivamente el cual evalúa la satisfacción laboral y el clima laboral. Las escalas serán validadas a través de jueces de expertos y se realizó la confiabilidad con ayuda del alfa de Crombach, siendo ambas muy confiables.</p>
¿Existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021?	Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021	Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de salud Carlos Protzel- Comas 2021.	Variable 2 Satisfacción laboral	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos		
<p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión realización personal y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel, Comas 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud</p>	<p>Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión realización personal y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.</p> <p>Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión supervisión y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia</p>	<p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión realización personal en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión supervisión en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel –</p>		

<p>Carlos Protzel, ¿Comas 2021? ¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión involucramiento y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – ¿Comas 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – ¿Comas 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre clima organizacional según su dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021?</p>	<p>Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021. Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión involucramiento y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.</p> <p>Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión comunicación y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.</p> <p>Establecer la relación entre clima organizacional según su dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, Centro de Salud Carlos Protzel – Comas 2021.</p>	<p>Comas 2021. El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión involucramiento laboral en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión comunicación en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.</p> <p>El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en su dimensión condiciones laborales en los trabajadores del centro de salud Carlos Protzel – Comas 2021.</p>		
---	--	--	--	--

Matriz de operacionalización de variables

Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” – Comas 2021

VARIABLES	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Clima organizacional	Pilar fundamental en toda organización ya que representa la cualidad interna que experimentan los trabajadores sobre su medio de trabajo. Para medir el nivel del clima organizacional se hizo uso de la escala de Clima Laboral CL-SPC (1999), adaptado en el contexto de la pandemia por Covid 19 dados por la investigadora a fin de determinar si el nivel del clima laboral es favorable , regular o desfavorable en el Centro de Salud Carlos Protzel.	Realización Personal	Dar oportunidades Interés por el éxito de sus empleados Definir los nuevos objetivos Altos niveles de desempeño Reconocimientos por los logros Desarrollo profesional Promoción de capacitaciones Generación de ideas creativas o innovadoras	1,2,3,4,5,6,7 Y 8	Ordinal Favorable Regular Desfavorable
		Supervisión	Superación de obstáculos Mejora continua Evaluación del trabajo Capacitaciones Responsabilidades del trabajador Sistema para el seguimiento Disposición de normas, guías de trabajo, protocolos, planes Trato de supervisores hacia los trabajadores	9,10,11,12,13,14,15 y 16	
		Involucramiento Laboral	Compromiso con la institución Niveles de logro Factor clave para el éxito de la institución Actividades en el área de trabajo Cumplimiento con las tareas diarias definición de visión, misión y valores Los productos y/o servicios de la organización	17,18,19,20,21,22,23 y 24	
		Comunicación	Acceso a la información Relación armoniosa en el grupo de trabajo Canales de comunicación Relación jefe- trabajador Planteamientos, ideas y opiniones dados por la personal comunicación armoniosa entre el personal	25,26,27,28,29,30 Y 31	

		Condiciones Laborales ambientales, tecnológicos y de organización.	Cooperación entre compañeros de trabajo Administración de los recursos materiales, tecnológicos y financieros Tomar decisiones en tareas Trabajo en equipo Remuneración de acuerdo al desempeño y logro programas de higiene y desinfección	32,33,34,35,36 y 37	Satisfecho
Satisfacción laboral	Pilar fundamental en toda organización ya que representa la percepción tanto subjetiva como objetiva de todo trabajador hacia su área de trabajo, es importante hallar el nivel de satisfacción laboral ya que de esto depende el avance de toda organización y por ello la producción aumenta. Para medir el nivel del satisfacción laboral se hizo uso de la escala de opiniones SL-SPC (2005), adaptado por la investigadora a fin de determinar si el trabajador se encuentra satisfecho , indeciso o insatisfecho con relación a su centro de labor siendo el Centro de Salud Carlos Protzel.	Significación de la tarea	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo Me siento complacido con la actividad que realizo Mi trabajo me hace sentir realizado como persona Me gusta la actividad que realizo Me complace los resultados de mi trabajo	1,2,3,4,5,6 y 7	Indeciso Insatisfecho
		Condiciones de trabajo	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores El ambiente donde trabajo es confortable llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo la comodidad del ambiente es inigualable El horario de mi trabajo me resulta incomodo El ambiente físico en el que laboro me siento cómodo (a) Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo	8,9,10,11,12,13,14 y 15	
		Reconocimiento personal y/o social	Siento que recibo “mal trato” de parte de la organización Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras	16,17,18,19 y 20	

		Beneficios económicos	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo Me siento mal con lo que hago El sueldo que recibo es bastante aceptable La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando	21,22,23 y 24	
--	--	-----------------------	---	---------------	--

Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud “Carlos Protzel” - Comas 2021

Escala de Clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma (1999)

Adaptado por Flor Mamani (2021)

PRESENTACION

La presente escala tiene como finalidad evaluar el clima organizacional en el personal que labora en el Centro de Salud Carlos Protzel, dicha escala es anónima por lo cual se asegura la privacidad del personal.

I. DATOS PERSONALES:

- Sexo: Masculino () Femenino ()
- Edad:
- Tiempo que labora en la institución.....

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados a su trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Marcar con un aspa “X” la respuesta que usted considere.

	NUNCA	POCO	REGULAR	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
REALIZACION PERSONAL					
1. He observado que la organización ha progresado en dar oportunidades que permiten desarrollarme profesionalmente dentro del contexto de la pandemia.					
2. Dadas las circunstancias por la pandemia, el feje muestra interés por el éxito de sus empleados					
3. Participa en definir los nuevos objetivos desarrollados a ejecutar durante la pandemia					
4. En la institución se valora los altos niveles de desempeño por parte de cada trabajador desde que inicio la pandemia					
5. Los jefes expresan reconocimientos por los logros alcanzados y promueven el desarrollo personal en tiempos de Covid 19					
6. Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse como profesional					

7. El jefe de la institución brinda y promueve capacitaciones de bioseguridad, manejo de pacientes Covid 19, etc.					
8. La institución promueve la generación de ideas creativas o innovadoras a fin de brindar una adecuada atención durante la pandemia					
SUPERVISIÓN					
9. El jefe de la institución brinda apoyo y orientación para superar los obstáculos que se presentan					
10. En la institución existe mejora continua de los métodos de trabajo					
11. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea					
12. Recibe capacitación adecuada dada por la institución con el fin de realizar exitosamente su trabajo					
13. Las responsabilidades de cada trabajador en la institución están claramente definidas					
14. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades realizadas diariamente					
15. La institución dispone de normas, guías de trabajo, protocolos, planes, etc. En relación al contexto de la pandemia.					
16. Los supervisores de la institución brindan un trato justo.					
INVOLUCRAMIENTO					
17. Se siente comprometido con el éxito de la institución a pesar de los cambios realizados durante la pandemia					
18. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo					
19. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la institución					
20. Mis colegas de trabajo se sienten comprometidos con el éxito de la institución a pesar de los cambios realizados durante la pandemia					

21. En mi área de trabajo cada día se hacen mejor las actividades dadas					
22. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal					
23. Existe clara definición de visión, misión y valores dadas por la institución					
24. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal					
COMUNICACIÓN					
25. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo					
26. En mi área de trabajo, la información fluye adecuadamente					
27. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa					
28. La institución dispone de suficientes canales de comunicación					
29. El feje de la institución muestra una adecuada relación con los trabajadores					
30. El supervisor escucha los planteamientos, ideas y opiniones dados por el personal de la institución					
31. Existe comunicación armoniosa entre el personal de las diversas áreas en la institución.					
CONDICIONES LABORALES					
32. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí para el buen funcionamiento del sistema de salud.					
33. Existe buena administración de los recursos materiales, tecnológicos, financieros, así como de estructura para brindar una adecuada atención en la institución.					
34. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
35. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					

36. La remuneración que recibo es la adecuada en relación al desempeño del trabajo y logros que realizo					
37. Existe un área de seguridad y salud en el trabajo (que promueva la elaboración, implementación y evaluación de las acciones de promoción y prevención en los trabajadores.					

Anexo D



“Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del centro de salud “Carlos Protzel” - Comas 2021”.

Escala de opiniones SL- SPC de Sonia palma (2005)

Adaptado por Flor Mamani 2021

PRESENTACION

La presente escala tiene como finalidad evaluar el nivel de satisfacción laboral en el personal que labora en el Centro de Salud Carlos Protzel, dicha escala es anónima por lo cual se asegura la privacidad del personal.

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados a su trabajo, cargo o puesto que usted desempeña. Marcar con un aspa “X” la respuesta que usted considere.

	Total, Acuerdo	Acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Total, Desacuerdo
SIGNIFICACION DE LA TAREA					
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
3. haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
4. Me siento complacido con la actividad que realizo					
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
6. Me gusta la actividad que realizo					
7. Me complace los resultados de mi trabajo					
CONDICIONES DE TRABAJO					
8. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
9. El ambiente donde trabajo es confortable					
10. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo					
11. la comodidad del ambiente es inigualable					
12. El horario de mi trabajo me resulta incomodo					
13. El ambiente físico en el que laboro me siento cómodo (a)					
14. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					

15. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
16. Siento que recibo “mal trato” de parte de la organización					
17. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo					
18. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
BENEFICIOS ECONOMICOS					
21. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
22. Me siento mal con lo que hago					
23. El sueldo que recibo es bastante aceptable					
24. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					

Anexo E

Concordancia de jueces para emitir juicios

Tabla 1

Resultado de los porcentajes y valoración de cada juez por criterio según clima organizacional

Criterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	PROMEDIO
Claridad	100	60	100	80	60	80
Objetividad	80	80	100	60	60	76
Actualidad	80	80	80	80	60	76
Organización	80	80	100	80	60	80
Suficiencia	80	80	100	80	60	80
Intencionalidad	80	80	100	80	60	80
Consistencia	100	80	100	80	60	84
Coherencia	80	80	100	80	60	80
Metodología	100	80	100	80	60	84
					TOTAL	80

Nota. Se consideró los resultados de cinco expertos, los cuales dieron los porcentajes de validez por cada uno de los indicadores (criterio) evaluados, el porcentaje total de valoración resultó ser el 80%. Porcentaje mayor al 70%, por lo tanto, la aplicabilidad es muy aceptable.

Anexo F

Tabla 2

Resultado de los porcentajes y valoración de cada juez por criterio según satisfacción laboral

Criterios	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Juez 4	Juez 5	PROMEDIO
Claridad	100	60	100	80	60	80
Objetividad	80	80	100	60	60	76
Actualidad	80	80	80	80	60	76
Organización	80	80	100	80	60	80
Suficiencia	80	80	100	80	60	80
Intencionalidad	80	80	100	80	60	80
Consistencia	100	80	100	80	60	84
Coherencia	80	80	100	80	60	80
Metodología	100	80	100	80	60	84
TOTAL						80

Nota. Se consideró los resultados de cinco expertos, los cuales dieron los porcentajes de validez por cada uno de los indicadores (criterio) evaluados, el porcentaje total de valoración resulto ser el 80%. Porcentaje mayor al 70%, por lo tanto, la aplicabilidad es muy aceptable.

Anexo G**Tabla 3**

Confiabilidad de la escala de Clima Laboral CL-SPC (1999) adaptada por Flor Mamani (2021)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.796	37

Nota. Según el resultado de 0.796 como confiabilidad, se puede afirmar que la escala de clima organizacional es muy confiable.

Anexo H**Tabla 4***Confiabilidad de la escala de Opiniones SL-SPC (2005) adaptada por Flor Mamani (2021)*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.783	24

Nota. Según el resultado de 0.783 como confiabilidad, se puede afirmar que la escala de satisfacción laboral es muy confiable.

Anexo I

Consentimiento Informado

Yo _____ declaro que he sido informado e invitado a participar en una investigación denominada “Clima organizacional y Satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud “Carlos Protzel” - Comas 2021. Entiendo que este estudio busca conocer (Determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores durante la segunda ola de pandemia Covid- 19, – Comas 2021) y sé que mi participación se llevará a cabo en (Centro de Salud Carlos Protzel), y consistirá en responder dos encuestas que demorará alrededor de 15 minutos. Me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán asociados a un número de serie, esto significa que las respuestas no podrán ser conocidas por otras personas ni tampoco ser identificadas en la fase de publicación de resultados.

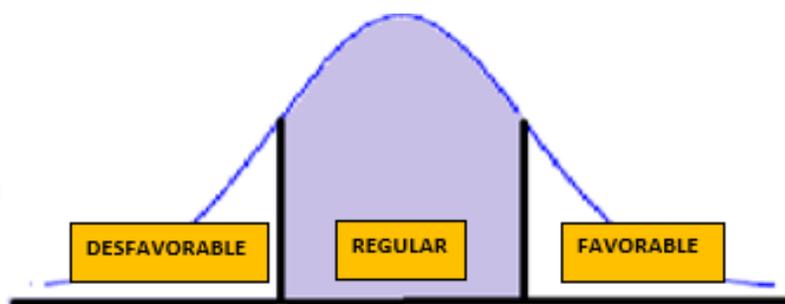
Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio y he recibido una copia del presente documento.

Firma del participante

Anexo J

Cálculo de Puntajes con Escala de Estaninos

Clima Organizacional	D1: 1-8 Realización Personal	D2: 9-16	D3: 17-24	D4: 25-31	D5: 32-37	Total
Favorable	Mas de 32	Mas de 31	Mas de 38	Mas de 31	Mas de 25	Mas de 154
Regular	24-32	25-31	30-38	25-31	21-25	128-154
Desfavorable	Menos de 24	Menos de 25	Menos de 30	Menos de 25	Menos de 21	Menos de 128



MIN= <128

A= 128

B= 154

MAX= >154

$$A = X - 0.75 (DS)$$

$$A = 141 - (0.75 \times 17.93)$$

$$A = 127.55$$

$$A = 128$$

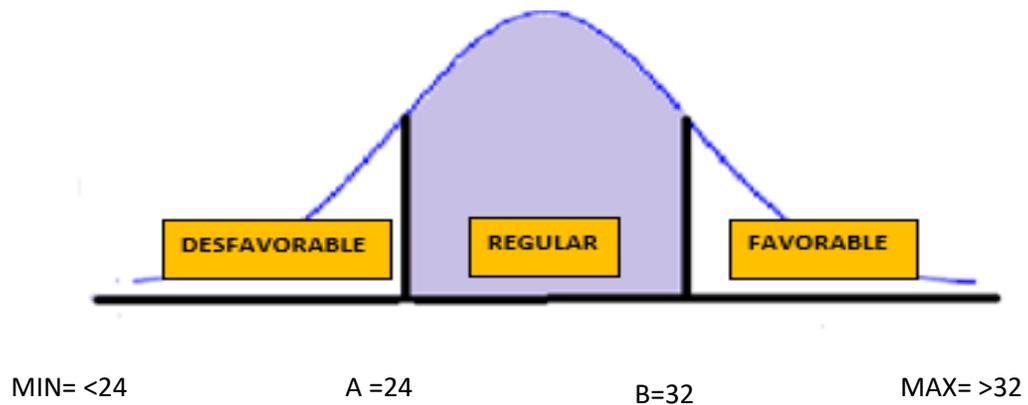
$$A = X + 0.75 (DS)$$

$$A = 141 + (0.75 \times 17.93)$$

$$A = 154.44$$

$$A = 154$$

Dimensión 1: Realización Personal



$$A = X - 0.75 (DS)$$

$$A = 28 - (0.75 \times 4.93)$$

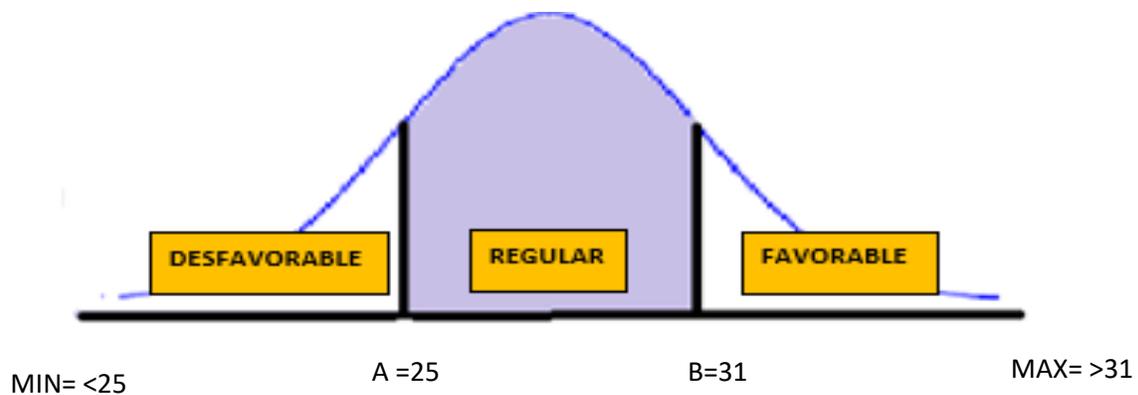
$$A = 24.03 = 24$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

$$B = 28 + (0.75 \times 4.93)$$

$$B = 31.69 = 32$$

Dimensión 2: Supervisión



$$A = X - 0.75 (DS)$$

$$A = 28 - (0.75 \times 4.18)$$

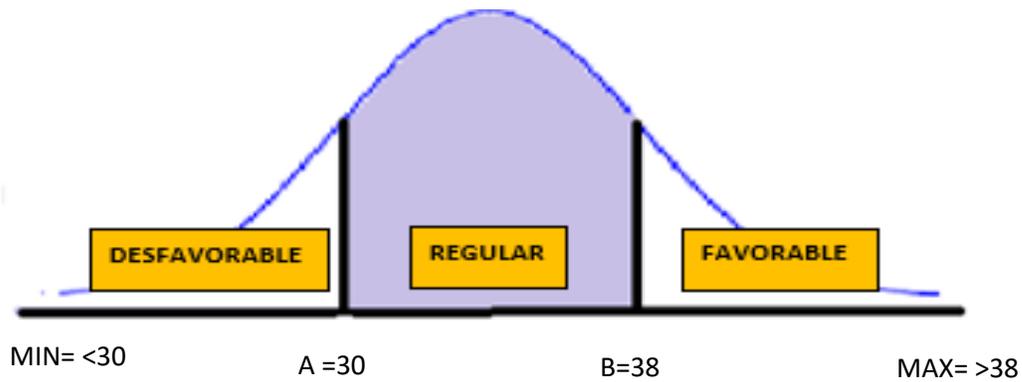
$$A = 24.85 = 25$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

$$B = 28 + (0.75 \times 4.18)$$

$$B = 31.13 = 31$$

Dimensión 3: Involucramiento



$$A = X - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

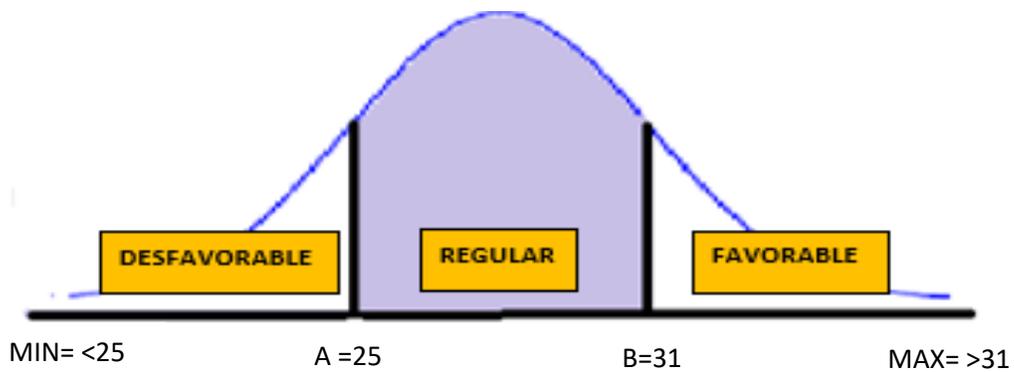
$$A = 34 - (0.75 \times 5.51)$$

$$B = 34 + (0.75 \times 5.51)$$

$$A = 29.86 = 30$$

$$B = 38.13 = 38$$

Dimensión 4: Comunicación



$$A = X - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

$$A = 34 - (0.75 \times 3.57)$$

$$B = 34 + (0.75 \times 3.57)$$

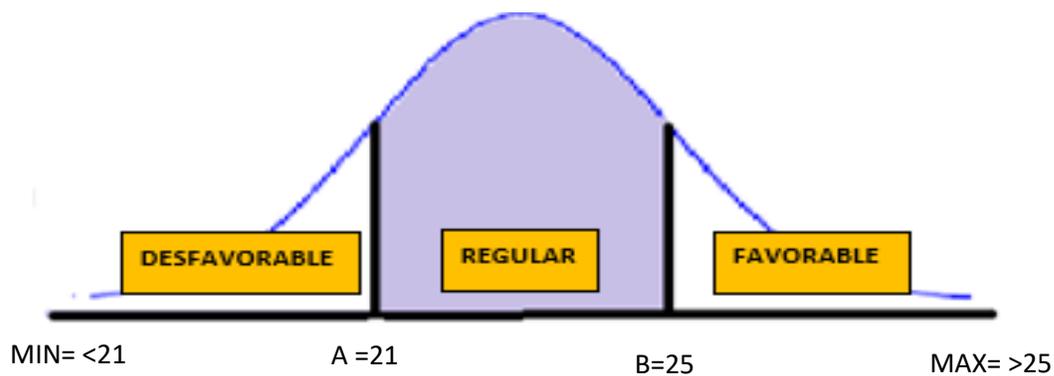
$$A = 25.32$$

$$B = 30.67$$

$$A = 25$$

$$B = 31$$

Dimensión 5: Condiciones laboral



$$A = X - 0.75 (DS)$$

$$A = 23 - (0.75 \times 3.33)$$

$$A = 20.50$$

$$A = 21$$

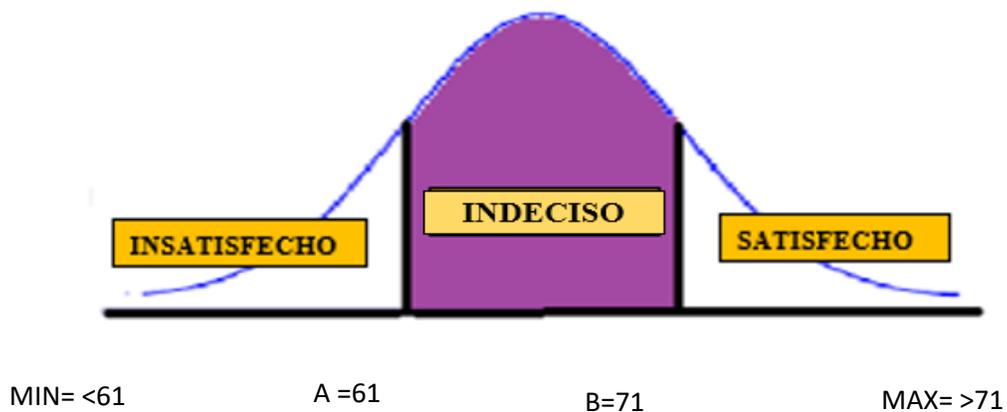
$$B = X + 0.75 (DS)$$

$$B = 23 + (0.75 \times 3.33)$$

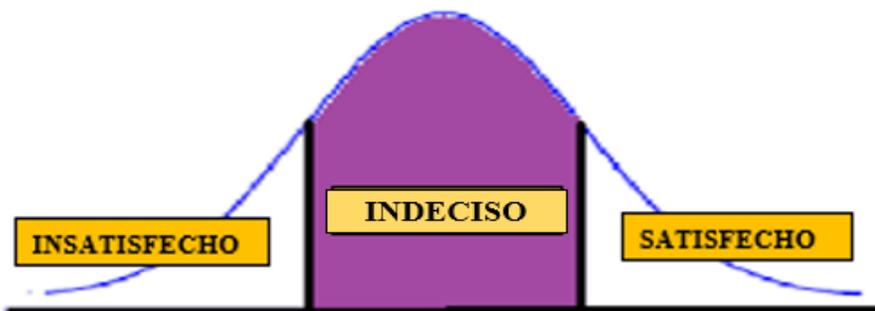
$$B = 25.49$$

$$B = 25$$

Satisfacción Laboral	D1	D2	D3	D4	Total
Satisfecho	Mas de 14	Mas de 23	Mas de 22	Mas de 16	Mas de 71
Indeciso	8-14	17-23	18-20	14-16	61-71
Insatisfecho	Menos de 8	Menos de 17	Menos de 18	Menos de 14	Menos de 61



Dimensión 1: Significación de la tarea



MIN= <10

A =10

B=14

MAX= >14

$$A= X- 0.75 (DS)$$

$$A= 12-(0.75 \times 3.06)$$

$$A= 9.70$$

$$A=10$$

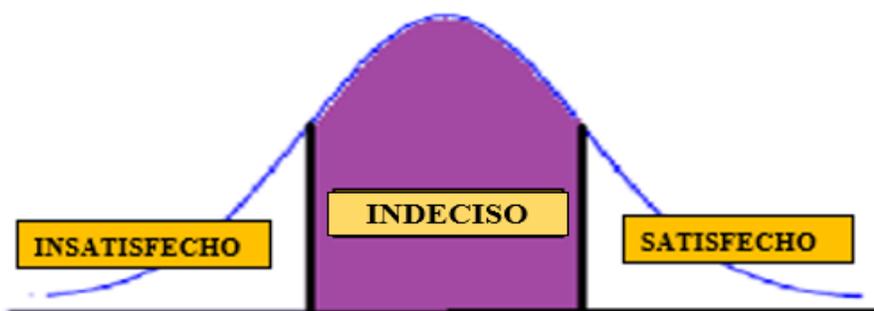
$$B= X+ 0.75 (DS)$$

$$B= 12+(0.75 \times 3.06)$$

$$B= 14.29$$

$$B=14$$

Dimensión 2: Condiciones de trabajo



MIN= <17

A =17

B=23

MAX= >23

$$A= X- 0.75 (DS)$$

$$A= 20-(0.75 \times 4.49)$$

$$A= 16.63$$

$$A=17$$

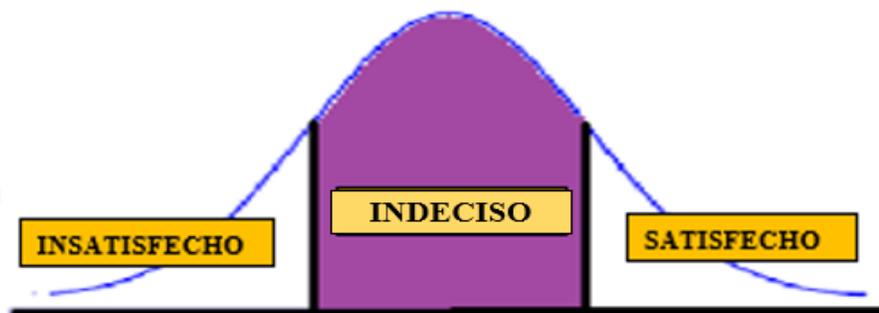
$$B= X+ 0.75 (DS)$$

$$B= 20+(0.75 \times 4.49)$$

$$B= 23.36$$

$$B=23$$

Dimensión 3: Reconocimiento personal /social



MIN= <18

A =18

B=22

MAX= >22

$$A = X - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

$$A = 20 - (0.75 \times 2.52)$$

$$B = 20 + (0.75 \times 2.52)$$

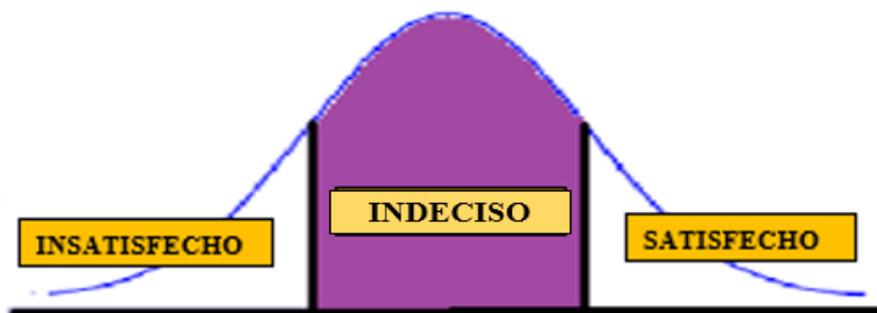
$$A = 18.11$$

$$B = 21.89$$

$$A = 18$$

$$B = 22$$

Dimensión 4: Beneficios económicos



MIN= <14

A =14

B=16

MAX= >16

$$A = X - 0.75 (DS)$$

$$B = X + 0.75 (DS)$$

$$A = 15 - (0.75 \times 2.1.65)$$

$$B = 15 + (0.75 \times 1.65)$$

$$A = 13.76$$

$$B = 16.23$$

$$A = 14$$

$$B = 16$$