



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE
LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores de
Salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Vasquez Castillo, Wendy Maricruz (ORCID: 0000-0003-3656-9760)

ASESOR:

Mg. Zuñiga Castillo, Arturo Jaime (ORCID: 0000-0003-1241-2785)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres por ser el pilar fundamental en la formación que me brindaron a lo largo de mi vida, por ofrecerme su apoyo en cada meta nueva trazada, por la motivación y siempre estar ahí para no renunciar a mis sueños

Agradecimiento

A Dios por haberme permitido vivir hasta este día, haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo.

A los maestros por su labor que se enfoca en expandir nuevos conocimientos, el cual nos va a permitir superarnos profesionalmente u cumplir con muchas expectativas, para así mejorar constantemente el quehacer profesional.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1. Tipo y diseño de investigación	24
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos.....	30
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS.....	31
4.1. Resultados descriptivos.....	31
4.2. Resultados inferenciales.....	32
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS.....	48

Índice de tablas

Tabla 1. Población y muestra del estudio.....	26
Tabla 2 Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable Satisfacción Laboral con sus respectivas dimensiones.	31
Tabla 3 Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable Clima Organizacional con sus respectivas dimensiones.....	32
Tabla 4 Nivel de correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.	33
Tabla 5. Nivel de correlación entre la variable Clima Organizacional y la Significación de la tarea.	33
Tabla 6. Nivel de correlación Entre la variable Clima Organizacional y las Condiciones de trabajo.....	34
Tabla 7 Nivel de correlación entre la variables Clima Organizacional y el Reconocimiento Personal y/o Social.	34
Tabla 8 Nivel de correlación entre la variable Clima Organizacional y los Beneficios económicos.....	35
Tabla 9 Prueba de normalidad de las variables.	58

Resumen

El presente estudio denominado “Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021” tuvo como objetivo principal determinar el nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Siguiendo un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transeccional la cual tuvo como muestra de estudio un total de 94 profesionales de salud a quienes se les aplicó la escala de opiniones SL-SPC de Palma (2004) y la escala Clima organizacional (EDCO) de Acero et al., (2010) obteniendo como principales resultados que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con un coeficiente Rho de Spearman de .542 y un $p=.000$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021 determinando que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral así mismo, la presencia de una relación directa entre la satisfacción laboral y Significación de la tarea (Rho=.486, $p=.000$), Condiciones de trabajo (Rho=.456, $p=.000$), Reconocimiento personal (Rho= .178, $p=.086$) y Beneficios económicos (Rho= .185, $p=.075$) en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Clima organizacional, Condiciones de trabajo, Significación de la tarea y Reconocimiento personal y/o Social.

Abstract

The present study called "Job Satisfaction and Organizational Climate of the Health Workers of the Zorritos Health Center, Tumbes, 2021" has as its main objective to determine the level of relationship between the organizational climate and job satisfaction of the health workers of the Zorritos health center 2021. Following a quantitative approach, with a non-experimental design and a transectional cut, which had as a study sample a total of 94 health professionals to whom the SL-SPC scale of opinions of Palma (2004) and the Climate scale were applied. Organizational (EDCO) of Acero et al., (2010) obtaining as main results that there is a direct and significant relationship between the variables Organizational Climate and Job Satisfaction with a Spearman Rho coefficient of .542 and a $p = .000$ in workers Health Center Zorritos 2021 determining that there is a direct and significant relationship between the variables Organizational Climate and Satisfaction Likewise, the presence of a direct relationship between job satisfaction and Task significance (Rho = .486, $p = .000$), Working conditions (Rho = .456, $p = .000$), Personal recognition (Rho = .178, $p = .086$) and Economic benefits (Rho = .185, $p = .075$) in the health workers of the Zorritos health center 2021.

Keywords: Job satisfaction, organizational climate, working conditions, meaning of the task and personal and / or social recognition.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las instituciones de relacionadas al campo de salud, están estrechamente inmersas a cambios organizacionales y tecnológicos que afectan la satisfacción laboral del personal médico manifestadas en mala atención médica y falta de eficiencia por parte de sus procedimientos, motivo por el cual es una necesidad para estas organizaciones poner a su disposición de los colaboradores todos los mecanismos necesarios para aumentar su rendimiento y calidad de servicios que ofrecen.

Por otra parte, Ortiz y Cruz (2008) señalan que las instituciones que prestan servicios médicos, se enfrentan a desafíos y exigencias no solo por parte de los pacientes, sino además a demandas por parte de sus jefaturas para obtener buenos resultados y cumplir con las disposiciones ministeriales y expectativas planteadas por los responsables de su gestión. Por ello, entender el funcionamiento del clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores es un resultado de gran importancia considerando que el recurso humano afecta de manera directa en la satisfacción laboral y, por ende, en la productividad de una organización.

Paralelo a ello, el reporte global Randstad WorkMonitor (2018) sugiere que, a nivel mundial, el país con la tasa de satisfacción laboral más alta es del 82% de trabajadores satisfechos en México seguida por la india con el 81% y los Estados Unidos quien roza el 80%. Sin embargo, caso contrario se puede encontrar en países orientales como Japón y Hong Kong, quienes tan solo alcanzan el 44% y 46% considerados como los países más bajos en lo que concierne a satisfacción laboral.

Respecto a la teoría de las organizaciones, Martínez (1999) explica acerca de la eficiencia y productividad de distintas organizaciones, que hubo un cambio a mediados del siglo XX. Cambio que fue acerca de la incorporación de una nueva estructura laboral en donde habría un líder o jefe para un determinado grupo de personas, el cual se encargaría de la organización y dirección de las actividades para poder alcanzar las metas establecidas por la institución. Este hecho fue de trascendencia para la introducción al clima organizacional como un medio para el

mejoramiento de las comunicaciones interpersonales, así como también, las relaciones entre el empleado y empleador. La gran mayoría de los gerentes quieren enfocarse en este punto, ya que ellos buscan crear un buen ambiente laboral donde el empleado se sienta motivado para que, de esta forma, trabaje productiva y eficientemente.

En la actualidad se ha buscado aplicar, intrínsecamente en el sector de salud, el clima organizacional y como consiguiente la satisfacción laboral. Siendo unos de los factores de mayor importancia, ya que, se busca que el trabajador de salud muestre su afán e inquietud para poder optimizar su calidad de servicio para con los pacientes, sabiendo que el buen clima organizacional es la causa de la producción y satisfacción laboral. El propio trabajador llega a percibir en su entorno permitiendo que también tenga un buen desempeño dentro de las tareas que debe cumplir para poder alcanzar la misión de la organización (2013).

Se entiende por satisfacción laboral al producto de los diversos sentimientos y emociones que los trabajadores perciben en su trabajo siendo estos favorables, así como también desfavorables, dependiendo del entorno laboral. De la misma forma, tanto el conocimiento académico, como el nivel de comprensión para con la satisfacción de los pacientes, son unos de las variables con más importancia que se relacionan con el comportamiento organizacional. Es por esto que uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial, es la satisfacción acerca del entorno laboral para con los trabajadores y profesionales en el sector de la salud (Valdez, 2016).

Hay un punto en dónde se ven reflejadas las destrezas o conflictos que el colaborador encuentra para poder desarrollar, o también reducir, su producción. Es por ello que cuando diversos investigadores evalúan o estudian el clima organizacional, lo primero que hacen es a terminar cuáles son los obstáculos que se encuentran presentes en una organización y cuál es la influencia que está ejerce sobre la estructura organizativa, todo esto mediante la apreciación de los colaboradores de salud. A partir de esto, se reconoce la gran importancia del estudio

en dónde existen interacciones sujeto - organización y sujeto – sujeto (Ramos, 2012).

Los trabajadores de salud que laboran en establecimientos dedicados a brindar asistencia para satisfacer las necesidades biológicas, ya sea por necesidad o emergencia, tienen presentes diversos problemas, tanto en la atención directa a los pacientes, así como también la administración y coordinación con sus compañeros de trabajo. Es por eso que, es de suma importancia conocer cuán motivado se encuentra el equipo de salud en relación a tu desempeño profesional, así como también, identificar cuál es el nivel de satisfacción que tiene el trabajador con respecto a su rendimiento personal o productividad, siendo estos considerados como indicadores de la calidad del funcionamiento de los servicios que presta el trabajador para con sus usuarios. Lo cual deberá redundar en lo que respecta a la calidad de trabajo, la eficiencia y equidad en relación a la atención y trato con los beneficiarios.

Por todo lo anteriormente expuesto, nace la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es el nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud del centro de salud de Zorritos, 2021?, además de las siguientes preguntas específicas:

¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión Significación de la Tarea con la variable Clima organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión Condiciones de Trabajo con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021?

¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión Beneficios Económicos con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021?

Por otra parte, el presente trabajo de investigación se justifica ante la gran necesidad de comprender todo lo que puede influir dentro de la satisfacción de los trabajadores, como condición necesaria en la adquisición de la perfección en un transcurso de cambio para, así, lograr una mayor eficacia respecto a la organización laboral.

Es así como, este estudio se justifica teóricamente por utilizar los conceptos ya establecidos del clima organizacional y la satisfacción laboral para establecer su correlación entre las variables y dimensiones contrastándolas con los antecedentes mencionados en la investigación y aportar conocimiento para futuras investigaciones.

De la misma forma, a nivel metodológico se justifica, por buscar ampliar el conocimiento teórico de las variables sirviendo como fuente de información luego tomar decisiones de una forma objetiva esperando que los resultados obtenidos sirvan para futuras investigaciones tanto para el marco metodológico como los instrumentos aplicados.

De la misma forma, la presente investigación toma en consideración plantear como objetivo general: Determinar el nivel de relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Así como los objetivos específicos presentados a continuación:

Calcular el nivel de relación entre la dimensión Significación de la Tarea con la variable Clima organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

Establecer el nivel de relación entre la dimensión Condiciones de Trabajo con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

Determinar el nivel de relación entre la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

Identificar el nivel de relación entre la dimensión Beneficios Económicos con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

Finalmente, la investigación tiene como hipótesis general del estudio que: Existe relación con significancia entre satisfacción laboral y clima organizacional de los trabajadores en el Centro de Salud de Zorritos, 2021. Al igual que las siguientes hipótesis específicas.

Existe relación con significancia entre la dimensión Significación de la Tarea con la variable Clima organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

Existe relación significativa entre la dimensión Condiciones de Trabajo con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

Existe una significativa relación entre la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

Existe relación con significancia entre la dimensión Beneficios Económicos con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se presentan los siguientes antecedentes internacionales:

Bueso (2016) en su estudio que lleva por nombre “La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de Industrias Calan en la zona Norte” se enfocó en la determinación de una relación existente entre una variable llamada clima laboral junto con, su posible consecuencia, la satisfacción laboral para con los trabajadores en sus respectivos puestos de trabajo, los cuales tendrían que ser medios altos y auxiliares de industrias. El trabajo fue diseñado bajo una metodología de tipo básico, presentando un diseño que fue experimental, junto con un corte transversal y nivel correlacional para poder presentar a 21 trabajadores que conforman la muestra del estudio quienes tendrían las mismas características de trabajar en los puestos anteriormente mencionados. Al concluir el trabajo se evidencia que con efectividad existía una correlación con significancia de carácter directo entre las 2 variables en mención. ($R=.807$; $p= .001$).

Bruzual (2016) en su tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management” estableció su enfoque en poder conocer cuál era la relación que podría existir entre la variable de satisfacción laboral junto con la de clima organizacional para con los empleados de la empresa que se mencionó con anterioridad, donde se enfocó en presentar un diseño de investigación de tipo descriptivo y correlación al, a su vez, teniendo un enfoque cuantitativo donde presentó un corte transversal. Dicho estudio presentó la aplicación de un cuestionario para 72 empleados, quienes conformaron la muestra de investigación, arrojando los resultados que indicaban que la satisfacción laboral junto con el clima organizacional se encontraban estrechamente relacionados de forma directa y con una significancia alta ($r=0.790$, $p=0.000$). Así como, también se tuvieron buenos niveles acerca del clima organizacional percibido por el personal, mismo que se encontraba en buen nivel de tranquilidad y satisfacción en su propio trabajo.

Coronado (2017) en su investigación que lleva por nombre “Relación entre la satisfacción y el clima laboral en el compromiso organizacional” se centró en determinar la relación que podría existir entre el clima de trabajo y la satisfacción laboral junto otra variable que sería la de compromiso organizacional en la Agropecuaria Martín SRL. La investigación en mención se encontró enmarcada dentro de un enfoque cuantitativo donde presentó un corte transversal mismo donde fue aplicado un cuestionario acerca del Clima Laboral- SPC de Palma (2004) y el Cuestionario de satisfacción laboral S10/S12 de Meliá y Peiró (1998) a 40 empleados, siendo estos la muestra del estudio. Tuvo, como conclusión, que efectivamente existía una relación entre la satisfacción laboral y el clima laboral de manera directa y significativa ($R = .413$; $p = .000$).

Peralta (2017) realizó una investigación la cual denominó “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería De La Caja De La Banca Privada” con la finalidad de referirse a las dimensiones que intervienen dentro de la variable de clima organizacional, así como a distintos factores que conciertan la variable de satisfacción laboral en el equipo de enfermeros que se mencionó en la clínica que se mencionó con anterioridad. Donde presentó un estudio cuantitativo, junto con uno descriptivo y, a su vez, correlacional, el cual tuvo un diseño no experimental. refiriéndose al instrumento que se utilizó en el presente trabajo fueron 2 cuestionarios: uno acerca del Análisis de Clima Organizacional del Hospital Regional de Talca de Chile y, el otro, de Satisfacción Laboral S20/30 a 74 trabajadores que habían conformado la muestra del estudio, quienes pertenecían a las áreas de enfermería. el objetivo de aplicar los cuestionarios fue la de determinar si existía una correlación directa y significativa entre las dimensiones y factores que se mencionaron con anterioridad ($R = .766$; $p = .000$), así como una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión Condiciones de trabajo de .583.

Quimbita (2018) en su estudio que denominó “Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa florícola EVER GREEN ROSES S.A” se enfocó en poder determinar las variables de clima organizacional y satisfacción laboral que

podrían presentarse para con los trabajadores de la florícola Ever Green Roses S.A.. El estudio presentó un enfoque cuantitativo y, a su vez, descriptivo donde la recolección de los datos fue mediante 2 cuestionarios: de Litwin y Striger y el de (J.D.I.) obteniendo como resultados que el 99% los reactivos de la prueba presentan una fuerte relación entre las variables, mientras que hablando de aspectos negativos estos fueron el autoritarismo de parte de los jefes y la sobrecarga responsable de responsabilidades para con el trabajador, siendo estos los aspectos principales.

A continuación, se detallan algunos antecedentes a nivel nacionales como:

Tirado (2017) en su investigación denominado “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016” se enfocó en determinar el análisis de la existencia de relación entre las variables de la satisfacción laboral y el clima organizacional para con los empleados de la organización anteriormente en mención. presentó la metodología de tipo cuantitativo bajo el diseño no experimental donde realizó la independencia de las variables bajo la prueba de distribución chi cuadrado, donde demostró que, de esta forma, existía una efectiva correlación entre las variables.

Vallejos (2017) en su estudio que lleva por nombre “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017” indicó que buscaba determinar la relación que existía entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en el Instituto que se mencionó con anterioridad. la investigación se rigió bajo la metodología de diseño no experimental a nivel correlación al para poder analizar la muestra que se encontraba conformada por 66 colaboradores, quienes contestaron en total 2 encuestas acerca de las variables mencionadas. Con los cuestionarios contestados de analizados se llegó a la conclusión en que las variables se relacionan directa y significativamente ($Rho = .701$; $p = .000$).

Meléndez (2021) en su estudio denominada “Comportamiento Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa De Administración De Eventos Toldos CONCO S.R.LTDA San Borja – 2018” se planteó determinar la posible relación que existiría entre las variables de comportamiento organizacional con satisfacción laboral en la empresa que se mencionó con anterioridad. La investigación mencionada fue de tipo no experimental y presentó un corte transversal, de la misma firma, el diseño fue bajo el factor descriptivo con relación al aplicando un cuestionario a la muestra censal conformada por 20 trabajadores. La conclusión en la que se llegó fue que efectivamente existía directa y significativamente una correlación ($p < 0.05$) entre las variables. Por último, las mismas correlaciones significativas y altamente significativas fueron encontradas en las distintas dimensiones, las cuales fueron de: control organizacional, procesos de comunicación, motivación, procesos de planificación, relaciones interpersonales y motivación con la variable de satisfacción laboral para con los trabajadores de la empresa administración de eventos Toldos Conco S.R.Ltda San Borja.

Mamani (2018) en su tesis denominada “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Personal Profesional De Salud Del Centro Quirúrgico Del Instituto Nacional De Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos, Lima-2018” se centró en encontrar cuál sería la relación que podría existir entre 2 variables que serían el clima organizacional junto con la satisfacción laboral del profesional del área de salud dentro del centro de salud mencionado con anterioridad, mismo donde se siguió un estudio de tipo descriptivo y observacional, presentando un corte transversal. Al recaudar los datos, se utilizó una herramienta que sería el cuestionario para el clima organizacional junto con otra herramienta de la misma índole para la variable de satisfacción laboral, siendo aplicados a profesionales que formaron la muestra, siendo un total de 66. Se arrojaron los resultados donde indicaban que el 80.3% de los trabajadores sentían que el clima laboral era medianamente favorable mientras que el 71.2% presentían que existía una satisfacción laboral media, resultados que demostraron que sí existía una correlación con significancia y directa entre las variables ($Rho = .882$; $p = .000$).

Cabrera (2018) en su tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana” determinó cómo es la variable de clima organizacional y satisfacción laboral para con los trabajadores en la institución en mención. El estudio encontró basado en una investigación de tipo con relación al donde se llevó a cabo la aplicación de dos cuestionarios para la recolección de datos, los cuales fueron: Escala de Clima Laboral de Sonia Palma y el de la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. En el trabajo en mención, 56 trabajadores fueron los que conformaron la muestra del estudio, donde se logró determinar que existe una correlación de Pearson del 0.387 con una significancia del 0.004 evidenciando la presencia de una relación directa y significativa entre las dimensiones de involucramiento y el trabajo.

De la misma forma, se presentan algunas bases teóricas para definir nuestras variables de investigación

Según Orellana (2019) clima organizacional se considerada como el ambiente que surge gracias a determinadas prácticas de los colaboradores de una organización, los cuales están influenciados por otras variables tales como actitudes, valores o costumbres que son de importante relevancia para la gestión del talento humano.

De esta forma, se puede entender que un mal clima laboral puede traer como consecuencia actitudes negativas y, por ende, baja productividad al incumplir con los objetivos de la empresa.

Por otra parte, Bonilla (2021) trata de explicar que las principales causas de que exista un mal ambiente organizacional, es debido a 7 principales aspectos internos de la empresa, los cuales fueron clasificados de la siguiente forma:

Mala comunicación interna de entre los colaboradores: Haciendo referencia a la falta de asertividad, la cual podría representar hasta el 80% de las incidencias que generan un mal clima organizacional.

Ausencia de estrategias de reconocimiento: es el sistema de recompensas interno de la empresa que motiva a los colaboradores a realizar buenas acciones o cumplimiento de objetivos trazados por la empresa, motivando a los colaboradores con incentivos.

No hay trabajo en equipo: es una manera organizada de trabajar entre varios participantes con el único fin de obtener los objetivos planteados.

Desmotivación laboral: Se refiere al desinterés que va aumentando progresivamente en el puesto de trabajo llegando a ser, en muchos casos, satisfacción laboral. Este factor puede ser la causa de que el personal se encuentre frustrado, sin ganas de trabajar y no brinde todo el rendimiento que, el mismo, podría aportar a la organización.

Mal liderazgo: Los líderes son quienes se encargan de, muchas veces, planificar y organizar un trabajo en grupo. Es por eso que las entidades están forzadas a apostar por un liderazgo que se amolde a las distintas circunstancias que la compañía atraviese, así como también, a las necesidades que cada trabajador puede presentar.

No hay preocupación por el bienestar laboral: Los factores como el estrés, falta de sueño, la notable ausencia de la buena salud mental y entre muchos síntomas más del síndrome de Burnout, genera en el personal una percepción de no sentirse valorado en su puesto de trabajo.

Aspectos individuales: Llega a referirse a los distintos intereses, las diversas necesidades y actitudes que cada trabajador y profesional posee, los cuales causan que su motivación y percepción acerca del clima laboral se dilate de un trabajador a otro (Caballero, 2002).

Condiciones de trabajo: Estas incluyen a los factores que se encuentran vinculados con la actividad a realizar por el trabajador, los cuales interceden en el desempeño o no de las expectativas que tiene el trabajador (Pérez y Merino, 2010).

Situación de trabajo: Esto abarca a los elementos y las acciones que toma la organización, los cuales tienden a generar un ambiente que motive o no a los trabajadores

Las diferencias que pueden aparecer entre compañeros se consideran como un enfrentamiento entre ellos, esto puede ser a causa de chismes, filtración de información privada, distintas agresiones de manera física o verbal, así como también, la rivalidad por alcanzar diversos puestos de trabajo (María, 2019). Esto puede ser causa, muchas veces, de la falta de sentimiento de pertenecer a un grupo o equipo en el trabajo, por lo cual, se debe fomentar una cultura de integridad entre los trabajadores para poder prevenir enfrentamientos de este estilo (Carzo, 2020).

Es importante tomar en consideración que el personal de salud en general, ha hecho de conocimiento público su insatisfacción con respecto a la falta de equipos de protección para enfrentar la emergencia sanitaria mundial por la COVID-19, pues las condiciones mínimas de bioseguridad que presentan la mayoría de centros de salud son realmente alarmantes (Memenza y Caman, 2020).

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que la mayoría de problemas generados por un mal clima organizacional, están manifestadas principalmente como:

La notable disminución de la productividad y la calidad de atención que se brinda.

Quejas y malos comentarios dentro y fuera de la organización promoviendo un marketing desfavorable para la misma.

Las consecuentes renuncias de los empleados siendo causantes del aumento de los gastos para poder capacitar y contratar a nuevos trabajadores.

Profesionales con una excelente base académica, los cuales al mismo tiempo tiene un buen rendimiento, deciden renunciar a su puesto de trabajo dentro de la

organización perjudicando de esta manera a la buena calidad en lo que respecta a la atención.

La falta de motivación, así como también la deslealtad hacia la organización son algunas de las causas que hacen que los objetivos de la misma se vean difíciles de alcanzar.

Excesivas licencias de permisos para los trabajadores, lo cual produce demasiados retrasos y muchas ausencias frecuentes, cosa que perjudica tanto a la organización, así también como sus compañeros de trabajo que deben asumir los cargos que los trabajadores faltantes tienen bajo su responsabilidad.

Pérdidas en lo que respecta a la producción, así como también, el tiempo desperdiciado. En este caso, también aplica a los materiales utilizados.

La falta de propuestas innovadoras, así como también la ausencia de lluvia de ideas para poder afrontar distintas situaciones que se presenten.

Se puede esperar que los colaboradores más satisfechos serán los más productivos, ya que, la satisfacción laboral siempre ha estado asociada al desempeño del trabajador de manera implícita o explícita. Se conoce como satisfacción laboral a la forma en cómo el empleado percibe su entorno de trabajo (Ruiz, 2009).

Las experiencias agradables y desagradables, así como, también las experiencias futuras se ven reflejadas por la actitud de los trabajadores en el trabajo. Es por eso que es de suma importancia interesarse en la satisfacción laboral, ya que, el trabajador pasa gran parte de su tiempo de vida laborando (Guevara, 2016).

Se tiene conocimiento de que los colaboradores que no se encuentran satisfechos, con respecto a su entorno de trabajo, son los que suelen faltar con más frecuencia, y también, son los que tienen mayor probabilidad de renunciar. Por otro lado, los colaboradores que están satisfechos son los que gozan de una mejor salud física y psicológica y esto se traduce en una productividad mayor en el trabajo

debido a que no hay un ausentismo de su parte y los buenos empleados se mantienen laborando en la organización (Vaamonde, 2019).

Diversos estudios han demostrado que, cuando un empleado tiene satisfacción laboral, trabaja en la organización por un tiempo considerable, le tiene lealtad a la organización y tanto su vida profesional, como familiar y social, se ven influenciadas positivamente. Lo cual es un aspecto de gran importancia y relevancia porque son “personas que atienden a personas”, sobre todo las enfermeras, pues tienen la responsabilidad de asumir el cuidado en cuanto a la salud física y mental de sus pacientes brindando un estilo de vida saludable colectiva o individualmente reconociendo, una mejor calidad de vida para quienes atienden (Salazar, 2017).

Las condiciones físicas, materiales y la infraestructura del trabajo son algunos de los componentes que influyen, también, en la satisfacción laboral. Cuyos elementos materiales y la infraestructura son algunos medios facilitadores para el buen desempeño laboral y la mejora de las labores cotidianas siendo, estos, indicadores de eficiencia y desempeño (Escalante, 2017). Por otro lado, respecto a las condiciones físicas, el confort se da por los diferentes ambientes de comodidad ofrecidas en el establecimiento de trabajo, tales como: la iluminación, la ventilación, la limpieza, la buena organización y orden. Para los empleados es de suma importancia su ambiente laboral, tanto cómo personal, para realizar eficientemente sus labores (Chávez, 2002).

Los sueldos, los salarios o las gratificaciones que reciben los empleados son factores de gran influencia que determinan la satisfacción laboral, ya que, los mismos son los responsables de satisfacer las necesidades fisiológicas del trabajador como individuo, Necesidades que se catalogan como “estatus”, lo cual tiene como concepto cercano al reconocimiento, seguridad, libertad humana y permiten adquirir valores que el individuo necesita o desea (Barriga y Rendon, 2016).

Para Vroom (1964) existe valor para el dinero para aquellos individuos que sienten que, el mismo, podría traerles seguridad y de la misma forma tranquilidad, así como también, prestigio, clase, comodidades, entre otros.

Los empleados perciben que las recompensas es la compensación directa por su trabajo, es por eso que, existe una mayor satisfacción laboral al ser justas y equitativas (Valladares, 2018). Mientras que, por otro lado, al conocer que las recompensas son injustas y se dan por preferencia, la insatisfacción laboral tiende a surgir ocasionando que el trabajador entre en un estado de tensión, del cual intenta salir y resolver afectando su productividad y produciendo que la meta, de cumplir los objetivos de la organización, se vean cada vez más distantes (Robbins y Coulter, 2014). Esta realidad se ve reflejada en el personal de salud de organizaciones pequeñas debiéndose a los diversos puestos de trabajo que enfrenta, así como también a las horas de trabajo.

Existen políticas administrativas las cuales tienen lineamientos y normas institucionales que sirven para tener una buena relación laboral, la cual está directamente asociada con el trabajador, ya que, compone ciertas formas para poder lograr los objetivos y las metas de la organización, siendo también, un acuerdo entre el empleador y el empleado.

Estas políticas detallan la forma en cómo se va a alcanzar las metas, sirviendo como guía para definir el recorrido y ambiente general de las actividades del empleador; también, sirven como una base para poder tomar decisiones en un futuro, para ayudar a coordinar diversos planes, para controlar situaciones que se puedan presentar e incrementar la consistencia de productividad de los trabajadores para, así, facilitar el alcance de las metas establecidas. Razón por la cual estas políticas deben ser panorámicas, flexibles y coherentes para que puedan ser aplicadas en diferentes situaciones que se puedan presentar en distintas condiciones y poder resolver los problemas traigan consigo.

Las normas deben ser claras y concisas para poder fijar una jerarquía y, así, poder notar la consistencia dentro del trabajo para evitar que los trabajadores perciban la incertidumbre, los prejuicios y sientan que hay una injusticia para ellos. Es por eso que existe un líder que conduce los recursos humanos dentro de una organización, porque es importante la aplicación de las políticas establecidas para el beneficio tanto de la empresa como de los trabajadores sienten, éstas, trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humanos del Ministerio de Salud

Existe una relación importante entre el trabajador y el jefe directo cuando se habla de las actividades cotidianas del subordinado, siendo el jefe otro determinante de la satisfacción del empleado respecto a su entorno de trabajo. Es por eso que, el éxito laboral se encuentra afectado por una razón, la cual es: demostrar su valor de responsabilidad frente al jefe cuando el empleado tenga un grado de aceptación para el mismo. Mientras que, de lo contrario, al tener un rechazo hacia el jefe su desempeño laboral se puede ver visiblemente afectado. La relación entre los trabajadores y sus jefes depende muchas veces, también, de las características de los mismos, así como también, del jefe.

Por tanto, al ver una consideración, por parte del jefe hacia el empleado, hay un efecto de satisfacción laboral. Refiriéndose como “consideración” a la participación que el jefe le permita al trabajador, siendo está, una conducta que afecte de manera positiva o negativa la satisfacción del empleado en su entorno laboral

De acuerdo con Colino (2014), la conducta del líder es aceptable para los colaboradores dependiendo de la inspiración inmediata para alcanzar objetivos y metas, manifestándose en una satisfacción positiva entre los colaboradores al desarrollar habilidades de proactividad.

Una buena relación interpersonal permite tener confianza y credibilidad mediante las acciones del empleado, demostrando confiabilidad, compromiso y empatía. Asimismo, es significativo tener una comunicación efectiva donde haya

entendimiento, comprensión, respeto y ayuda mutua para poder superar las debilidades y afianzar las fortalezas que deben redundar en la convivencia entre los empleados, la calidad de desempeño de los mismos y que los que reciben sus servicios se vean beneficiados. En el trabajo se necesita, no solo conocimientos; sino, una buena actitud, ya que, esto no hace, solamente, el trabajo más agradable, sino que, también lo hace productivo.

Cuando el personal considera al trabajo como algo pesado y difícil de realizar mentalmente, la productividad disminuye y ese mal sentimiento se puede extender a los demás miembros de la organización. Mientras que, el empleado que siente que es parte de un equipo y siente qué aporta de manera significativa, no le toma importancia al tamaño del lugar que ocupe dentro de su trabajo en grupo (González, 2015). Porque un trabajo en equipo significa tener una asistencia técnica, tener una amplia gama de conocimientos y lluvia de ideas, así como también, variedad en las habilidades para poder afrontar una situación.

Existe ayuda mutua cuando hay un compromiso entre los miembros del equipo, permitiendo que los mismos trabajen mejor cuando estos se sienten aceptados y confían entre ellos. Se sabe que cuando hay un buen trabajo en equipo los objetivos se identifican con una gran facilidad, las tareas se definen de una manera rápida, los miembros se escuchan y participan activamente, no hay discusión que involucren aspectos personales de los miembros y los conflictos se resuelven de una manera equitativa.

Los empleados de una organización de salud prefieren actividades que les permitan emplear y aplicar sus conocimientos y capacidades que les ofrezca crecer profesionalmente, esto permite que exista un desafío sano entre los empleados que los lleve a seguir estudiando, trabajando en sus habilidades, actualizándose y mantenerse competente con el fin de prestar unos servicios de calidad para los pacientes. Lo más importante es tener valores éticos para ser aplicados y poner la salud, ante todo.

Robbins y Coulter (2014), definió: “Como un efecto del concepto de motivación (en el nivel individual) nace el concepto de clima organizacional (en el nivel de la organización) puesto que es un aspecto trascendente de la relación entre personas y organizaciones.” se ha podido observar reiteradas veces y continuamente que las personas se encuentran en un proceso constante de adaptación para afrontar diversas situaciones que se le presenten para tener un equilibrio individual, satisfaciendo sus necesidades. Aquella adecuación no solo se restringe con respecto a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de mantenerse a salvo, sino que también, es parte de la satisfacción de las necesidades sociales, de la autoestima y la autorrealización.

Resulta de gran importancia el comprender la naturaleza de la adaptación o de la desadaptación de las personas ya que, la satisfacción de las necesidades depende, en gran, parte de las personas cercanas e incluso de las personas que ocupan posiciones superiores al individuo.

Cada individuo tiene su propia personalidad, es por eso que la adaptación varía para cada uno haciendo que estos puedan reaccionar de distinta forma a una misma situación. Cuando hay salud mental, hay una buena adaptación y las tres características principales de una persona que tiene una buena salud mental son: El sentirse bien consigo mismo, sentirse bien relacionándose con otras personas y ser capaces de enfrentar diversas situaciones que se presenten a lo largo de su vida.

Hay un factor que se encuentra relacionado con la motivación de los trabajadores de una organización, el cual es el clima organizacional. Cuando los participantes de esta organización se encuentran muy bien motivados, el clima organizacional llega a ser elevado y permite que haya buenas relaciones de satisfacción, un buen ánimo e interés por parte de los participantes para colaborar entre sí mismos. Mientras que, por otra parte, cuando la motivación se encuentra baja, siendo una consecuencia de frustración o los participantes sientan que hay demasiados obstáculos, el clima organizacional tiende a ser bajo.

Este clima organizacional bajo se encuentra caracterizado, principalmente, por bajos niveles de interés, no existe empatía, no hay satisfacción, encontramos depresión, y en muchos casos extremos llega un estado de inconformidad los participantes y se vuelven agresivos. De tal manera que el clima laboral se encuentra afectado, principalmente, por las relaciones que existen entre los trabajadores y, especialmente, con el nivel de satisfacción que siente. Para la gran mayoría de personas su vida, se encuentra conformada por distintas interacciones sociales, así como también con organizaciones.

Todos los seres humanos socializamos desde que nacemos, no nos encontramos aislados, sino, en convivencia y manteniendo una relación con nuestros semejantes. Debido a las limitaciones que el ser humano tenga individualmente, este se encuentra en la obligación de cooperar con sus semejantes formando organizaciones para poder alcanzar sus metas y objetivos, ya que, en muchas situaciones no se podrían lograr si trabaja de una manera individual. Y una organización puede ser conformada por dos o más individuos (Barnard, 1971).

Para que una organización pueda permanecer activa, es necesario que las personas que lo componen cooperen entre sí. Es por eso que, la misma solo existe cuando los individuos son capaces de comunicarse y se encuentran dispuestos a trabajar en equipo con el fin de poder alcanzar una meta en común.

El sacrificar el control sobre la propia conducta para el beneficio de la organización y la buena coordinación, es el significado de una buena disposición para una organización que sea capaz de mantener un buen ambiente de trabajo grupal. Depende de cada individuo el estar dispuesto a participar y brindar apoyo con la organización y el trabajo en equipo.

Esto significa que no existe un solo modelo de sistema de contribuciones totales, es decir, que el apoyo que brinda cada integrante de cada equipo varía de una manera significativa, no solamente por las diferencias que cada individuo tiene,

sino también, en la recompensa monetaria que el individuo recibirá en proporción a su desempeño.

El clima organizacional se lo puede conocer como un diverso conjunto de cualidades o, quizás, propiedades que se puedan encontrar permanentemente dentro de un ambiente laboral, los cuales pueden ser sentidos o experimentados por los distintos colaboradores que forman parte de la organización, quienes llegan a tener una conducta influenciada por el mismo clima organizacional que se tenga presente. Existen varios elementos que forman parte de un clima organizacional, de los cuales algunos son: El trato que el personal recibe del jefe, las relaciones sociales entre cada empleado, así como también, las relaciones entre los proveedores e incluso los clientes. Siendo, estos elementos, representantes de un obstáculo o un vínculo para el buen desempeño laboral de los individuos dentro de la organización, ya sea, individualmente o en conjunto.

Cada trabajador o directivo tiene una percepción personal en lo que respecta de la organización, lo cual, afecta directamente en el desempeño de la misma. En conclusión, se conoce que el clima organizacional tiene como definición las distintas percepciones que los empleados tienen respecto a su entorno, ya sea por el ambiente social del trabajo, las relaciones personales entre los trabajadores, las diversas normas establecidas en el trabajo, el ambiente físico y el confort que este brinda.

El clima organizacional es el producto de los factores de un “sistema organizacional”, de los cuales está el sector de salud y las distintas motivaciones de los trabajadores del sector que pueden llegar a traducirse en que el comportamiento que estos tiene como consecuencia de la productividad de la organización. Esto quiere decir que, el elemento fundamental que la organización utiliza, es la percepción que cada individuo tiene respecto a la estructura organizacional y las distintas situaciones que se presentan en la institución. Respecto al comportamiento del individuo interno, este no es resultado de los factores organizativos, sino que, este depende de las distintas percepciones que cada trabajador tenga. Siendo,

estás, dependientes de las distintas actividades, e incluso interacciones, que cada individuo tenga con la organización.

Para que la organización pueda construir un buen clima organizacional, este debe partir desde su autorreflexión. Cada miembro de la organización evalúa, de manera individual y colectiva, las distintas experiencias que ha vivido dentro de la misma. Esto nos da a entender que el clima organizacional es producto de la autorreflexión de cada miembro de la institución, respecto a la vinculación entre los miembros y con la organización. El clima organizacional posee algunas características, de las cuales algunas son:

1. Desde el lugar, en donde la organización desarrolla sus labores, es donde el clima organizacional se referencia.
2. A pesar de que se puede experimentar distintos cambios por atravesar diferentes situaciones, el clima organizacional tiene permanencia.
3. Los miembros la organización de salud reciben un impacto acerca de los comportamientos de los mismos.
4. El compromiso, así como también, la identificación de los distintos miembros de la organización, se ven afectados.
5. Los miembros de la organización pueden llegar a afectar el clima organizacional con sus comportamientos, así como también, actitudes.
6. Los planes de gestión y las distintas variables estructurales pueden llegar a afectar el clima organizacional.
7. El mal clima laboral puede darse notar desde el ausentismo de los trabajadores hasta la excesiva rotación de horarios que estos toman.
8. Una característica que, posiblemente ya se dio notar hasta este punto, es que el clima organizacional siempre puede tener un cambio con una buena gestión.

Entonces, el clima organizacional es importante para una productividad constante y la existencia de la satisfacción en el entorno laboral ya que, se encuentran fuertemente vinculados con el desempeño de los trabajadores. El clima organizacional es muy importante porque, también, permite detectar los problemas que una organización pueda tener, así como también, ofrece distintas soluciones para los mismos. Por otra parte, permite que el personal de trabajo labore de manera eficiente y colectivamente para poder lograr las metas y objetivos trazados por la organización. Gracias al clima organizacional, también, los equipos de trabajo llegan a ser más fáciles de determinar, permitiendo que la meta trazada sea alcanzada prontamente. Por último, permite encontrar las necesidades que el individuo posea, para poder hallar la solución y satisfacerlas, para que, de esa manera, se sientan motivados y haya un buen desempeño laboral.

Álvarez (1992), indicó que existe una clasificación en tres categorías para los estudios e investigaciones acerca del clima organizacional. Estas tres categorías toman como antecedente las variables más habituales utilizadas en las diversas ilustraciones científicas.

Como primera categoría se tiene a las investigaciones que estudian el clima organizacional como una variable independiente, es un factor que "influye sobre...", y en este caso da a entender que, que la persona forma parte de la organización, percibe al clima organizacional cómo un factor que influye su propia satisfacción como su rendimiento;

La segunda categoría, encontramos a las diversas investigaciones que tienen al clima organizacional como una variable interviniente, es un factor "interpuesto entre...", y en este caso, el clima organizacional, simplemente actúa como un conector de cosas tal como la estructura con el rendimiento o también la satisfacción;

Cómo tercera categoría, se tiene a las investigaciones que realizan un análisis del clima organizacional, al cual se le tiene como variable dependiente, es

un factor que se encuentra en variación respecto a la variable independiente, y en este caso, el clima organizacional incluye una división del trabajo, los diversos patrones de la comunicación, las políticas de la organización y los diversos procedimientos, los cuales tienden a tener un gran efecto sobre la forma en cómo los miembros de la organización perciben el clima de la organización.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio aplicó el enfoque cuantitativo, pues se pretendió recolectar datos por medio de un cuestionario y analizarlos con el apoyo de la estadística. La finalidad es el conocer la relación existente entre las variables de estudio; asimismo, se aplicó el nivel descriptivo correlacional, por describir, de manera individual, las variables y medir la dirección y relación que existe entre las mismas (Hernández y Mendoza, 2018).

Finalmente, el estudio fue de diseño no experimental y de corte transeccional, esto debido a que no se realiza modificación alguna en los comportamientos de las personas evaluadas, sino que, solo se recopila información en un intervalo de tiempo dado para, de esta forma, poder probar la hipótesis del presente trabajo. Por lo cual, se tendrá una base en el análisis estadístico y la medición numérica para poder establecer las relaciones existentes entre las variables (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1, de naturaleza cualitativa: Satisfacción laboral

Definición Conceptual

Palma (2005) indica a la satisfacción laboral como aquella actitud que los trabajadores presentan en las distintas actividades que realiza ante factores como: El desarrollo personal, bienes laborales, remuneración económica, relaciones laborales, políticas de la empresa, materiales que permiten desenvolverse adecuadamente y circunstancias físicas.

Definición Operacional

Es la manifestación del personal medio ante los componentes que generen un grado de tranquilidad y armonía en su ambiente laboral, medidos por el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC.

Dimensiones

La presente variable de estudio cuenta con las siguientes dimensiones:

Beneficios económicos, Condiciones de trabajo, Significación de la tarea y Reconocimiento personal y/o Social.

Variable 2, de naturaleza cualitativa: Clima organizacional

Definición Conceptual

Es un aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones como parte de la satisfacción de las necesidades sociales, de la autoestima y la autorrealización, sentirse bien consigo mismo, relacionándose con otras personas y ser capaces de enfrentar situaciones que se presenten a lo largo de su vida (Robbins y Coulter; 2010).

Definición Operacional

Es la Es la manifestación del personal medio ante los componentes que generen un grado de tranquilidad y armonía en su ambiente laboral, medidos por la Escala de Clima Organizacional (EDCO)

Dimensiones

Estilo de dirección, Relaciones interpersonales, Retribución, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Claridad y Sentido de pertenencia, así como también, coherencia en la dirección y valores colectivos.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población

Es una recopilación de todas las unidades mínimas que cumplan con las características descritas por el investigador, por otra parte, la población no necesariamente será la representación de una comunidad, sino más bien segmenta a todas aquellas unidades mínimas de estudio, las cuales proporcionaran información de utilidad para la obtención de los resultados de una determinada investigación (Arias et al., 2016).

El presente estudio, cuenta con una población total de 94 profesionales de salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021.

Muestra

La muestra es un subconjunto o parte de la población de estudio enmarcada para una investigación que representara a nuestra variable de estudio para generalizar sus resultados, que no solo permite obtener resultados de una forma más rápida, confiable y eficiente, sino también tener un mejor control de nuestras variables; sin embargo, la representatividad de una muestra está muy relacionada con el tamaño de la muestra y las condiciones de la misma, motivo por el cual, cuando existe una población muy pequeña, la muestra podría estar conformada por la población total del estudio, denotándose a la misma como una muestra censal (Soto, 2018).

De esta forma, se entiende que la muestra total es de 94 profesionales de salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021.

Tabla 1.

Población y muestra del estudio

Personal Medico	Cant.
Médicos	13
Enfermeros	22
Nutricionista	2
Obstetra	13
Odontólogos	2
Psicólogo	2
Técnicos en farmacia	3
Técnico en laboratorio	6
Técnico en enfermería	18
Personal administrativo	18
Trabajadores de salud	94

Criterios de inclusión

Trabajadores de salud que cuenten con asistencia regular al centro de trabajo en el periodo 2021-2.

Consentimiento informado de la finalidad de la recolección de datos del trabajador que forme parte de la muestra.

Que el participante cuente con al menos 2 años de antigüedad de laburo en la institución.

Criterios de exclusión

Trabajadores que participen en calidad de asesor, asistencia remota o trabajo a medio tiempo.

Todas aquellas personas que no hayan dado su consentimiento para el procesamiento de datos o decidan dejar de formar parte de la muestra del estudio.

Personal que tenga trastornos disociativos o problemas que interfieran con su habilidad de generar un clima organizacional adecuado.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de estudio que se utilizó, en la presente investigación, fue la encuesta, la cual está definida por Robles (2021) como una técnica de investigación aplicadas para recopilar datos de una muestra representativa a través de un cuestionario previamente desarrollado, el cual debe estar elaborado con preguntas relacionadas y dirigidas respecto a los datos que se esperan recopilar.

Así mismo, este estudio aplicó como instrumento de recolección de datos al cuestionario, definido por Meneses (2016) como un instrumento conformado por un conjunto de ítems o reactivos planteados para la recolección de datos que un que sigue un conjunto de instrucciones organizadas para su aplicación y su posterior procesamiento, tomando en cuenta la clasificación y distribución de las dimensiones que afectan a la variable de estudio.

Escala de opiniones SL- SPC

Es así como, para la obtención de los datos de la variable satisfacción laboral, se utilizará la escala de opiniones SL-SPC de Palma (2004) el cual estuvo conformado por 4 dimensiones denominadas: Significación de la tarea, Condiciones

de trabajo, Reconocimiento personal y/o Social y Beneficios económicos que, a su vez, serán medidos a través de 27 ítems diferentes, los cuales serán positivos y negativos distribuidos de la siguiente forma:

Positivos: 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27.

Negativos: 2, 5, 6, 10,11, 12, 13, 17, 19, 24.

Estos, forman parte del instrumento psicológico con el objetivo de obtener el diagnóstico de la actitud de los trabajadores hacia su propio trabajo detectando, de esta manera, qué tan agradable o desagradable les resulta a los empleados realizar su actividad laboral.

El presente instrumento puede ser aplicado de forma virtual individual o colectiva, en un tiempo estimado de 20 minutos por encuesta. Estos datos serán desarrollados bajo una base de puntuación de 1 a 5, (escala de Likert); en el cual se puede llegar a un puntaje total que puede variar entre los 27 a 135 puntos, codificados de la siguiente forma:

Muy insatisfecho: Hasta 74 Pts.

Insatisfecho: 75 – 88 Pts.

Promedio: 89 – 102 Pts.

Satisfecho: 103 –116 Pts.

Muy satisfecho: Más de 117 Pts.

Para el presente instrumento, se realizó una prueba piloto donde participaron 12 profesionales de la salud, donde se pudo determinar que existe una fiabilidad de .662

Escala Clima organizacional (EDCO)

Es así como, para la obtención de los datos de la variable Clima Organizacional, se utilizó la escala Clima organizacional (EDCO) de Acero et al., (2010) la cual está conformada por 8 dimensiones denominadas: Claridad y coherencia en la dirección, Disponibilidad de recursos, Estabilidad, Estilo de dirección,

Relaciones interpersonales, Retribución, Sentido de pertenencia y Valores colectivos, que serán medidos mediante 40 reactivos diferentes, los cuales serán positivos y negativos distribuidos de la siguiente forma:

Positivos: 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40.

Negativos: 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

Estos, forman parte del instrumento psicológico con el objetivo identificar los parámetros psicométricos acerca de la percepción de los trabajadores para con la organización de trabajo, así como también, la organización laboral que tienen entre ellos mismos.

El presente instrumento puede ser aplicado de forma virtual individual o colectiva, en un tiempo estimado de 40 minutos por encuesta. Estos datos serán desarrollados bajo una base de puntuación de 1 a 5, (escala de Likert); en el cual se puede llegar a un puntaje total que puede variar entre los 27 a 135 puntos, codificados de la siguiente forma:

Nivel Bajo: Hasta 93 Pts.

Promedio: 94 – 147 Pts.

Nivel alto: Más de 148 Pts.

Así mismo, el presente instrumento cuenta con un alfa de Cronbach de .842 demostrando una alta fiabilidad.

3.5. Procedimientos

El procedimiento inició con la recolección de datos mediante la aplicación de los instrumentos, siguiendo los manuales de aplicación descritos en la investigación, así mismo, se debe mencionar que los instrumentos serán aplicados con el respectivo consentimiento informado para el procesamiento de datos con finalidades académicas.

3.6. Método de análisis de datos

Para la creación de la base de datos codificada, siguiendo la escala de Likert, se procesaron los datos obtenidos con ayuda del programa de Microsoft Office: Excel, versión 2016. Así mismo, se utilizará el programa SPSS versión 25, donde se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-smirnov por tener más de 50 observaciones, mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman con la finalidad de analizar la correlación existente entre las variables del presente estudio.

3.7. Aspectos éticos

Los datos no fueron obtenidos con una finalidad para beneficiar a alguna entidad externa que, de alguna manera, pudiera perjudicar la integridad moral y psicológica de los investigadores del presente estudio.

El estudio ha cumplido con distintos principios básicos de ética los cuales son: el principio de beneficencia, el respeto a la dignidad humana (por la que se ha brindado información por parte de los trabajadores de la empresa involucrada, en esta investigación, la cual dio su consentimiento para este fin), el principio de justicia y derecho a la información privada, información de la cual el único investigador que puede manipular, la misma, es el autor de esta investigación y es el único que tiene el consentimiento de hacerlo.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Satisfacción Laboral

Se pudo observar en la tabla 2, que un 56.38% de la muestra estudiada cuenta con un nivel insatisfecho, así como un 39.36% percibe un nivel promedio, mientras que con respecto a sus dimensiones, el 56.38% de la muestra total estudiada, demostró que estuvo ubicada dentro de un nivel promedio con respecto a los Beneficios Económicos; así mismo, el 86.17% de los encuestados, aprecia niveles insatisfactorios de Reconocimiento Personal y/o Social, Paralelo a ello, se percibe que el 81.91% del total, asegura que cuenta con un nivel promedio de Condiciones de trabajo; Por otra parte, la Significación de la tarea, estuvo representada por un considerable el 42.55% de niveles insatisfactorios.

Tabla 2

Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable Satisfacción Laboral con sus respectivas dimensiones.

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Promedio		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Significación de la tarea.	2	2.13%	40	42.55%	23	24.47%	26	27.66%	3	3.19%
Condiciones de trabajo.	0	0.00%	11	11.70%	77	81.91%	6	6.38%	0	0.00%
Reconocimiento personal y/o Social.	4	4.26%	81	86.17%	8	8.51%	1	1.06%	0	0.00%
Beneficios económicos	0	0.00%	0	0.00%	53	56.38%	39	41.49%	2	2.13%
Satisfacción Laboral	0	0.00%	53	56.38%	37	39.36%	4	4.26%	0	0.00%

Clima Organizacional

Se realizó el análisis en la tabla 3, donde se observa que el 97.87% de los encuestados, percibe un nivel promedio con respecto a la variable de estudio "Clima organizacional", afirmando que dentro de sus dimensiones, el 78.72% de los

encuestados el 78.72% presentó un nivel promedio de relaciones interpersonales, el 91.49% cuenta con niveles promedios de Estilo de dirección, el 96.81% señala niveles promedios de Sentido de pertenencia; así como el 89.36% asume niveles promedios de Retribución y Disponibilidad de recursos, el 86.17% asume un nivel promedio de Estabilidad; mientras que el 93.62% afirma tener niveles promedio de claridad y coherencia en la dirección y finalmente el 80.85% de los encuestados, contó con niveles promedio de Valores Colectivos.

Tabla 3

Tabla de frecuencia con datos agrupados de la variable Clima Organizacional con sus respectivas dimensiones.

	Bajo		Promedio		Alto	
	f	%	f	%	f	%
Relaciones interpersonales	0	0.00%	74	78.72%	20	21.28%
Estilo de dirección	1	1.06%	86	91.49%	7	7.45%
Sentido de pertenencia	0	0.00%	91	96.81%	3	3.19%
Retribución	1	1.06%	84	89.36%	9	9.57%
Disponibilidad de recursos	4	4.26%	84	89.36%	6	6.38%
Estabilidad	12	12.77%	81	86.17%	1	1.06%
Claridad y coherencia en la dirección.	3	3.19%	88	93.62%	3	3.19%
Valores colectivos	5	5.32%	76	80.85%	13	13.83%
Clima organizacional	0	0.00%	92	97.87%	2	2.13%

4.2. Resultados inferenciales

En la tabla 4, se pudo determinar que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con un coeficiente Rho de Spearman de .542 y un $p=.000$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Se demuestra que, evidentemente, existe una relación significativa entre la satisfacción laboral y el clima organización de los Centro de Salud de Zorritos, 2021, aceptando la hipótesis general de la presente investigación.

Tabla 4

Nivel de correlación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

		Satisfacción Laboral	
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	.542**
Spearman	Organizacional	Sig.	.000
		N	94

** . Existe significancia bilateral ($p \leq 0.05$)

En la tabla 5, se pudo calcular que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Significación de la tarea con un coeficiente Rho de Spearman de .486 y un $p=.000$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Indicando que, existe relación significativa entre la dimensión Significación de la Tarea con la variable Clima organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021, es como se acepta la hipótesis específica 1 de la investigación.

Tabla 5.

Nivel de correlación entre la variable Clima Organizacional y la Significación de la tarea.

		Significación de la tarea	
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	.486**
Spearman	Organizacional	Sig.	.000
		N	94

** . Existe significancia bilateral ($p \leq 0.05$)

En la tabla 6, se pudo calcular que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Condiciones de trabajo con un coeficiente Rho de Spearman de .456 y un $p=.000$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Demostrando que existe relación significativa entre la dimensión Condiciones de Trabajo con la variable Clima Organizacional de los

trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021, es como se acepta la hipótesis específica 2 de la investigación.

Tabla 6.

Nivel de correlación Entre la variable Clima Organizacional y las Condiciones de trabajo.

		Condiciones de trabajo	
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	.456**
Spearman	Organizacional	Sig.	.000
		N	94

** . Existe significancia bilateral ($p \leq 0.05$)

En la tabla 7, se pudo calcular que existe una relación Directa y no significativa entre las variables Clima Organizacional y Reconocimiento personal y/o social con un coeficiente Rho de Spearman de .178 y un $p = .086$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Interpretando que no existe relación significativa entre la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021, se rechaza la hipótesis específica 3.

Tabla 7

Nivel de correlación entre la variables Clima Organizacional y el Reconocimiento Personal y/o Social.

		Reconocimiento personal y/o Social.	
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	.178
Spearman	Organizacional	Sig.	.086
		N	94

** . No existe significancia ($p > 0.05$)

En la tabla 8, se pudo calcular que existe una relación Directa y no significativa entre las variables Clima Organizacional y Beneficios económicos con un coeficiente Rho de Spearman de .185 y un $p = .075$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Demostrando que no existe relación significativa entre la dimensión Beneficios Económicos con la variable Clima Organizacional de

los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021, se rechaza la hipótesis específica 4.

Tabla 8
Nivel de correlación entre la variable Clima Organizacional y los Beneficios económicos.

			Beneficios económicos
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	.185
		Sig.	.075
		N	94

** . No existe significancia ($p > 0.05$)

V. DISCUSIÓN

Con respuesta a la pregunta de investigación, se pudo determinar que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con un coeficiente Rho de Spearman de .542 y un $p=.000$ demostrando una considerable relación entre estas variables, corroborando los resultados de Bueso (2016) quien encontró datos similares, entre estas variables, con una relación directa y significativa del .807, $p=.001$ de la misma forma, se refuerza estos resultados con la investigación realizada por Bruzual (2016) en su tesis denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management” donde encontró que la satisfacción laboral y el clima organizacional se relacionaron de forma directa y significativa ($r=0.790$, $p = .000$)

Así mismo, Mamani (2018) determino la existencia de una correlación del mismo estilo entre las mismas variables a tratar ($Rho= .882$; $p=.000$) permitiendo llegar a concluir que existiría la relación entre la estructura organizacional y la variable de satisfacción laboral para con los profesionales del área de salud. Todo esto permitió aceptar la hipótesis de la investigación al demostrar que existía una relación significativa entre las variables que entraban en juegos para con los trabajadores en el Centro de Salud de Zorritos, 2021.

Por tanto, resulta interesante la semejanza de los niveles de correlación entre estas las investigaciones referentes a estas variables, pudiendo interpretar de esta forma que la aplicación de mecanismos que mejoren los niveles de clima organizacional generara un impacto positivo en los niveles de satisfacción laboral, sin embargo, se debe seguir realizando investigaciones que permitan determinar las variables que tengan una mayor relación con la satisfacción laboral.

No obstante, se debe señalar una baja correlación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de este estudio ante los hallazgos de los anteriores autores, lo cual puede deberse a la inclusión de variables nuevas en el

contexto sanitario actual, pues factores como estrés, jornadas laborales más extensas o incluso la presión de los medios sociales debido al estado de emergencia mundial por la COVID-19, son claros causantes de bajos niveles de satisfacción laboral, que afectan la relación de estas variables ah tener una mayor importancia en estos últimos años.

Es importante señalar el contexto espacial en la cual fueron analizadas las variables, puesto que la presente investigación fue realizada bajo limitaciones sanitarias por la emergencia sanitaria mundial, lo cual implica que exista diferencias significativas entre los resultados a comparación de estudios de otros autores que fueron realizadas sin limitaciones de factores estresantes que podrían conllevar a variaciones en lo que respecta al clima organizacional.

Con respecto a las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, se determinó que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Significación de la tarea con un coeficiente Rho de Spearman de .486 y un $p=.000$ lo cual en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Lo cual coincide con lo señalado por González (2015) quien indica que los trabajadores relacionan su clima organizacional con la dificultad, delegación, y justicia en la distribución de sus actividades, a las cuales, le encuentran un significado de satisfacción interno, puesto que siempre y cuando el profesional de la salud, sienta que forma parte de un equipo y aporte de manera significativa para las metas trazadas, se sentirá satisfecho al encontrarse en un buen clima organizacional en su trabajo, permitiendo aceptar la hipótesis específica número uno la cual indica que existía la relación significativa entre la dimensión significación de tarea con la variable de clima organizacional para con los trabajadores del centro de salud Zorritos, 2021

Así mismo, se calculó que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Condiciones de trabajo con un coeficiente Rho de Spearman de .456 y un $p=.000$ lo cual en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Lo cual es reforzado por los hallazgos de Peralta (2017) realizo

una investigación la cual denomino “Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería De La Caja De La Banca Privada” donde demostró que existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional y la dimensión Condiciones de trabajo de .583.

De la misma forma, Vallejos (2017) en su estudio que lleva por nombre “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martin de Porres 2017” llego a la conclusión en que la variable Clima organizacional y la dimensión Condiciones de trabajo, se relaciona en un .706 de forma directa y significativa $p=.000$. resultados que afirman lo mencionado por Pérez y Merino (2010) al entender que las condiciones de trabajo están vinculadas a las expectativas que tienen los trabajadores y que al cumplirlas se obtiene como resultado el desempeño eficiente de los mismos entendiendo así que se puede aceptar la hipótesis específica 2, la cual indica que existe relación significativa entre la dimensión Condiciones de Trabajo con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021

Paralelo a ello, determinó que existe una relación directa y no significativa entre las variables Clima Organizacional y Reconocimiento personal y/o social con un coeficiente Rho de Spearman de .178 y un $p=.086$ lo cual en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021.

Resultados diferentes indica Bonilla (2021) quien explica que la Mala comunicación interna de entre los colaboradores, la falta de asertividad, podría representar hasta el 80% de las incidencias que generan un mal clima organizacional; entendiendo así que la Ausencia de estrategias de reconocimiento: es el sistema de recompensas interno de la empresa que motiva a los colaboradores a realizar buenas acciones o cumplimiento de objetivos trazados por la empresa, motivando a los colaboradores con incentivos y la no hay preocupación por el bienestar laboral: Los factores como el estrés, falta de sueño, la notable ausencia de la buena salud mental y entre muchos síntomas más del síndrome de Burnout, genera en el personal una percepción de no sentirse valorado en su puesto de

trabajo, motivo por el cual, se rechaza la hipótesis específica 3, entendiendo que no existe relación significativa entre la dimensión Reconocimiento Personal y/o Social con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021.

Esto puede deberse a factores económicos o políticos puesto que debido a la emergencia sanitaria mundial por la Covid-19, existe un gran descuido por el reconocimiento de los profesionales médicos, considerando la gran cantidad de casos que atender dejando de lado la gestión administrativa que vela por la integridad y merito de los trabajadores para priorizar el recurso humano en salvaguardar la salud de los pacientes que acuden al hospital.

Finalmente, se encontró además la presencia de una relación Directa y no significativa entre las variables Clima Organizacional y Beneficios económicos con un coeficiente Rho de Spearman de .185 y un $p=.075$ lo cual en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021. Datos que no contrastan con lo afirmado por Vroom (1964) quien explica que la retribución económica causa sensación de tranquilidad y seguridad en los individuo; sin embargo, es importante señalar que los niveles de clima organizacional han variado a lo largo del tiempo, entendiendo que las necesidades de muchos colaboradores podrían dejar de basarse en remuneraciones económicas, sino más bien estar centradas en un crecimiento personal y profesional.

Por otra parte, Valladares (2018) menciona que las recompensas o beneficios están más ligadas a la satisfacción laboral de los colaboradores, ya que logran percibir como un sistema de justicia ante los esfuerzos de los trabajadores, que además, podrían verse reflejado como incentivos por las largas jornadas laborales por las que pasan los profesionales de salud aumentando así, su satisfacción labora (Robbins y Coulter, 2014); sin embargo, resultados diferentes se encuentran en la presente investigación, los cuales podrían deberse al contexto que le otorgan los trabajadores a su satisfacción laboral, con respecto a factores mas importantes

como pueden ser la preocupación por la integridad laboral y el cuidado de los intereses sanitarios de los profesionales médicos.

Infiriendo así que se rechaza la hipótesis específica 4 entendiendo que no existe relación significativa entre la dimensión Beneficios Económicos con la variable Clima Organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021,

Es importante resaltar la similitud de metodologías utilizadas para determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional, las cuales se basan en su gran mayoría en estudios aplicativos y correlacionales, teniendo como principal ventaja el análisis estadístico que permite un análisis crítico y objetivo entre las variables, a diferencia de otros estudios descriptivos que establecen una relación de forma subjetiva y sustentada solo a base de conceptos teóricos y entrevista por juicio de expertos.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Se determinó que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral con un coeficiente Rho de Spearman de .542 y un $p=.000$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021.

Segunda. Se calculó que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Significación de la tarea con un coeficiente Rho de Spearman de .486 y un $p=.000$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021.

Tercera. Se calculó que existe una relación Directa y significativa entre las variables Clima Organizacional y Condiciones de trabajo con un coeficiente Rho de Spearman de .456 y un $p=.000$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021.

Cuarta. Se estableció la presencia de una relación Directa y no significativa entre las variables Clima Organizacional y Reconocimiento personal y/o social con un coeficiente Rho de Spearman de .178 y un $p=.086$ en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021.

Quinta. Se identificó una relación Directa y no significativa entre las variables Clima Organizacional y Beneficios económicos con un coeficiente Rho de Spearman de .185 y un $p=.075$ lo cual en los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda la aplicación de un programa de capacitación interactiva donde se desarrollen los principales factores que afecten a el clima organizacional, con la finalidad de mejorar los niveles de compañerismo, habilidades sociales y eficiencia en los profesionales de salud del centro de salud Zorritos 2021.

Segunda. Se sugiere desarrollar un sistema de distribución adecuada de tareas por área, con la finalidad de que los trabajadores obtengan niveles más altos con respecto a la significancia de las tareas, y por ende, obtener mayores niveles de clima organizacional.

Tercera. Se recomienda mejorar las condiciones laborales, partiendo desde el punto de vista temporal de las jornadas laborales, como la preocupación de la institución por el bienestar de los colaboradores, mejorando los niveles de satisfacción interna de los trabajadores, así como su desenvolvimiento con sus compañeros.

Cuarta. Se recomienda seguir realizando investigaciones sobre otras dimensiones que afecten de forma significativa a los niveles de compromiso organizacional, teniendo en cuenta que en la presente investigación llego a la conclusión de que el reconocimiento personal y los beneficios económicos, no influyen de manera significativa en los niveles de compromiso organizacional.

REFERENCIAS

- Acero, Y., Echeverri, L. M., Lizarazo, S., Quevedo, A. J., & Sanabria, B. (2010). Evaluación del clima laboral – escala edco. *Fundación Universitaria Konrad Lorenz*, 1–14. <https://es.scribd.com/doc/244053866/PRUEBA-EDCO-ESCALA-DE-CLIMAORGANIZACIONAL-pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bonilla, P. (2021). *7 Factores que afectan el clima laboral de tu empresa y no conocías*. <https://blog.acsendo.com/factores-afectan-el-clima-laboral/>
- Bruzual, F. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados de la empresa de servicios Reliability And Risk Management*.
- Bueso, S. (2016). *La relacion entre el clima organizacional y la satisfaccion laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona Norte*. 175. <https://es.scribd.com/document/331338009/Tesis-Clima-Organizacional-y-Satisfaccion-Laboral-Honduras-2016>
- Caballero, K. (2002). El concepto de Satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(1–2), 1–10.
- Cabrera, A. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una institución Pública Peruana. *Facultad De Ciencias Económicas Y Administrativas*, 2, 70–73.
- Carzo, M. (2020). *¿El clima organizacional influye en el desempeño de los colaboradores?* <https://banx.mx/2020/06/26/el-clima-organizacional-influye-en-el-desempeno-de-los-colaboradores/>
- Chávez, F. (2002). Conceptos Generales sobre Ambiente y Confort Térmico. *Universitat Politècnica de Catalunya*, 2, 19–36. <http://hdl.handle.net/10803/6104>
- Coduti, P. S., Gattás, Y. B., Sarmiento, S. L., & Schmid, R. A. (2013). Enfermedades Laborales: cómo afectan el entorno organizacional. *Universidad Nacional de Cuyo*, 1–95.

- https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5215/codutitesisenfermedadeslaborales.pdf
- Colino, M. (2014). Conductas De Liderazgo Y Satisfacción Laboral. *Universidad de León*, 1–50. [https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4281/Trabajo Fin de Grado RRL y RRHH_María José Colino_V2.pdf?sequence=1](https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4281/Trabajo%20Fin%20de%20Grado%20RRL%20y%20RRHH_Mar%C3%ADa%20Jos%C3%A9%20Colino_V2.pdf?sequence=1)
- Coronado, G. (2017). *La relación entre la satisfacción y el clima laboral en el compromiso organizacional caso: agropecuaria martín spr de rl.*
- Escalante, C. (2017). *Factores que influyen en la satisfaccion laboral de las enfermeras en el servicio de centro quirúrgico del hospital nacional cayetano heredia.*
- González, K. (2015). Trabajo En Equipo Y Satisfacción Laboral. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 9, 1689–1699. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Gonzalez-Karyn.pdf>
- Guevara, P. (2016). Factores determinantes en el Desempeño laboral de la empresa Buon Giorno de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua. *Univerddidad Nacional Del Callaoniversidad Técnica de Ambato*, 276. [https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469 MKT.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/23781/1/469%20MKT.pdf)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández- Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hern%C3%A1ndez-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n.pdf)
- Mamani, L. (2018). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral Del Personal Profesional De Salud Del Centro Quirúrgico Del Instituto Nacional De Oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos – Lima – 2018. *Univerddidad Nacional Del Callao*, 130. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5053>
- María, F. (2019). *5 consecuencias de trabajar en un mal clima laboral.* <https://okdiario.com/salud/5-consecuencias-trabajar-mal-clima-laboral-4966299>
- Martínez, C. E. (1999). *Administración de Organizaciones*. 2, 460. http://www.fce.unal.edu.co/media/files/CentroEditorial/catalogo/Libros_Digitalizados/M_Carlos_E_Martinez_1999.pdf

- Meléndez, Á. (2021). *Comportamiento Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa De Administración De Eventos Toldos CONCO S.R.LTDA San Borja* - 2018. [http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1356/1/Melendez Villanueva%2C Angel Gabriel.pdf](http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/1356/1/MelendezVillanueva%2C%20Angel%20Gabriel.pdf)
- Memenza, V., & Caman, K. (2020). Reflexiones sobre la protección laboral de los trabajadores de la salud en tiempos de COVID-19. *Revista Actualidad Laboral*. <https://actualidadlaboral.com/reflexiones-sobre-la-proteccion-laboral-de-los-trabajadores-de-la-salud-en-tiempos-de-covid-19/>
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. 5–57. <http://www.nodo50.org/sindpitagoras/Likert.htm>
- Orellana, P. (2019). *Clima organizacional*. <https://economipedia.com/definiciones/clima-organizacional.html>
- Ortiz, P., & Cruz, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Psicología Para América Latina*. http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL- SPC*. https://www.mendeley.com/catalogue/d310d367-c4d7-3e52-947c-0cbe0d26308c/?utm_source=desktop&utm_medium=1.19.8&utm_campaign=open_catalog&userDocumentId=%7Ba7c0097a-8c84-46dc-913e-aa73086d89e2%7D
- Peralta, H. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la caja de la Banca Privada*. 133. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J., & Merino, M. (2010). *Definición de condición de trabajo*. <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Quimbita, J. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa florícola EVER GREEN ROSES S.A. *Universidad Técnica De Cotopaxi Facultad, 1*, 101. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/4501/1/PI->

000727.pdf

- Ramos, D. (2012). *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje*. 66, 37–39.
- Randstad WorkMonitor. (2018). *Global Report RandStad WorkMonitor Q4 2018*. 32(10), 89.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Pearson.
- Robles, S. (2021). *¿Qué es una Encuesta y para qué sirve?*
<https://prixz.com/salud/para-que-sirve-una-encuesta/>
- Ruiz, C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. *Universidad Del Bío-Bío*, 1–118.
cmruiz@alumnos.ubiobio.cl%0APROFESOR
- Salazar, D. N. (2017). Nivel De Motivación Y Satisfacción Laboral Del Profesional De Enfermería. *Universidad Inca Garcilaso de La Vega*, 1–105.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/344>
- Soto, E. (2018). *Muestreo y tamaño de muestra para una tesis*. 1–3.
<https://tesisciencia.com/2018/08/29/muestreo-muestra-tesis/>
- Tirado, V. (2017). Relación Entre El Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral De Los Trabajadores De La Empresa Betoscar Servis Eirl De La Ciudad De Cajamarca – 2016. *Universidad de Cajamarca*, 3–24, 2014.
[http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1040/RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/1040/RELACIÓN_ENTRE_EL_CLIMA_ORGANIZACIONAL_Y_LA_SATISFACCIÓN_LABORAL_DE_LOS_TRABAJADORES_DE_LA_EMPRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vaamonde, J. D. (2019). Intenciones de Renunciar al Trabajo: Propiedades Psicométricas de una Escala y Relaciones con la Percepción de Apoyo y la Identificación Organizacional TT - Turnover Intentions: Psychometric Properties of a Scale and Relationships with Perceived Organiza. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 38(1), 26–43.
<https://doi.org/10.21772/ripo.v38n1a03>
- Valdez, B. (2016). Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013. *Universidad Ricardo Palma*, 1–147.
<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/989/SP>

VALDEZ_AB.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Valladares, K. (2018). Motivación y su relación en la satisfacción laboral de los trabajadores de Pacifico Seguro de Chiclayo, Febrero 2015. *Universidad Señor De Sipán*, 44.

http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vallejos, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. *Universidad César Vallejo*.

Vroom, V. (1964). *Work and Motivation*.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología	Población muestra	y
¿Cuál es la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud del centro de salud de Zorritos, 2021?	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos 2021</p> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel de clima organizacional de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021. Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de salud del centro de salud Zorritos, 2021. El cálculo de la relación existente entre de la dimensión de significado de las tareas de la variable de satisfacción laboral y el clima organizacional que los empleados de salud perciben en el centro de salud zorritos, 2021. Establecer la relación que puede existir entre la dimensión de condición del trabajo de la variable de satisfacción laboral con el clima organizacional de los empleados del sector de salud en el centro de salud zorritos, 2021. Determinación de la relación existente entre la dimensión de reconocimiento personal o social de la variable de satisfacción laboral con el clima organizacional de los trabajadores de salud en el centro de salud zorritos, 2021. Identificación de la relación existente entre la dimensión de beneficio económico de la variable satisfacción laboral con el clima organizacional de los trabajadores de salud en el centro de salud zorritos, 2021.</p>	Existe una relación directa y significativa entre el clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de salud del centro de salud de Zorritos, 2021.	<p>V1: Satisfacción Laboral</p> <p>V2: Clima organizacional</p>	<p>Tipo de investigación Cuantitativa</p> <p>Según su alcance correlacional,</p> <p>Según su diseño de investigación No experimental – transeccional</p>	<p>Población Muestra Conformada por 44 colaboradores del área medica</p> <p>Conformada por 40 colaboradores del área medica</p>	

Anexo 2.

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción Laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medidas de evaluación	Escala de medición.	
Satisfacción Laboral	Palma, (2005), es aquella actitud que tiene el trabajador hacia la labor que realiza; como: posibilidades de mejora personal, bienes laborales y remuneratorios, las políticas de la empresa, relaciones laborales, circunstancias físicas y materiales que propicien un buen desempeño de sus tareas corporativas	Es la manifestación del personal medio ante los componentes que generen un grado de tranquilidad y armonía en su ambiente laboral, medidos por el cuestionario Escala de Opiniones SL-SPC	Significación de la tarea.	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25 y 26.	-Muy satisfecho: ≥ 37 -Satisfecho: 33-36 -Promedio: 28-32 -Insatisfecho: 24-27. -Muy insatisfecho: ≤ 23	Muy satisfecho ≥ 117 Satisfecho 103-116 Promedio 89 - 102 Insatisfecho 75-88 Muy insatisfecho ≤ 74	Ítems positivos: 1, 3, 4, 7, 8, 9, 14, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23, 25, 26, 27
			Condiciones de trabajo.	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23 y 27.	-Muy satisfecho: ≥ 41 -Satisfecho: 35-40 -Promedio: 27-34 -Insatisfecho: 20-26 -Muy insatisfecho: ≤ 19		
			Reconocimiento personal y/o Social.	6, 11, 13, 19 y 24.	-Muy satisfecho: ≥ 24 -Satisfecho: 20-23 -Promedio: 18-19 -Insatisfecho: 12-17 -Muy insatisfecho: ≤ 11		
			Beneficios económicos	2, 5, 10, 9, 16	-Muy satisfecho: ≥ 20 -Satisfecho: 16-19 -Promedio: 11-15 -Insatisfecho: 8-10 -Muy insatisfecho: ≤ 7		

Anexo 3

Matriz de operacionalización de la variable Clima organizacional

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Medidas de evaluación	Escala de medición.
Clima organizacional	Es un aspecto importante de la relación entre personas y organizaciones como parte de la satisfacción de las necesidades sociales, de la autoestima y la autorrealización. El sentirse bien consigo mismo, sentirse bien relacionándose con otras personas y ser capaces de enfrentar diversas situaciones que se presenten a lo largo de su vida. (Robbins y Coulter; 2010),	Es la manifestación del personal medio ante los componentes que generen un grado de tranquilidad y armonía en su ambiente laboral, medidos por la Escala de Clima Organizacional (EDCO)	Relaciones interpersonales Estilo de dirección Sentido de pertenencia Retribución Disponibilidad de recursos Estabilidad Claridad y coherencia en la dirección. Valores colectivos	1, 2, 3, 4, 5 6, 7, 8, 9, 10 11, 12, 13, 14, 15 16, 17, 18, 19, 20 21, 22, 23, 24, 25 26, 27, 28, 29, 30 31, 32, 33, 34, 35 36, 37, 38, 39, 40	Nivel Bajo 40 – 93 Promedio 94 – 147 Nivel alto 148 y 200.	Ítems positivos 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40. Ítems negativos 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

Anexo 4

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Total acuerdo: TA

Acuerdo: A

Indeciso: I En

desacuerdo: D

Total desacuerdo: TD

	TA	A	I	D	TD
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que hago.					
6. Siento que recibo "mal trato" de parte de la empresa.					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta cómodo.					
18. Me complacen los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
20. El ambiente físico donde laboro me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la actividad que realizo.					
27. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

Anexo 5.

Análisis de fiabilidad del instrumento “Escala de opiniones SL- SPC”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,662	27

Anexo 6

Varianza total explicada del instrumento “Escala de opiniones SL- SPC”

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	7,718	28,586	28,586	7,718	28,586	28,586	5,895	21,832	21,832
2	4,356	16,132	44,718	4,356	16,132	44,718	4,867	18,026	39,859
3	4,116	15,243	59,962	4,116	15,243	59,962	3,831	14,190	54,049
4	3,095	11,463	71,425	3,095	11,463	71,425	2,828	10,476	64,524
5	2,360	8,740	80,165	2,360	8,740	80,165	2,685	9,945	74,469
6	1,665	6,166	86,331	1,665	6,166	86,331	2,384	8,831	83,300
7	1,378	5,105	91,436	1,378	5,105	91,436	2,197	8,136	91,436
8	,812	3,008	94,444						
9	,712	2,636	97,080						
10	,526	1,949	99,029						
11	,262	,971	100,000						
12	8,558E-016	3,170E-015	100,000						
13	4,967E-016	1,840E-015	100,000						
14	3,887E-016	1,440E-015	100,000						
15	3,170E-016	1,174E-015	100,000						
16	2,255E-016	8,352E-016	100,000						
17	1,228E-016	4,548E-016	100,000						
18	7,317E-017	2,710E-016	100,000						
19	1,230E-017	4,556E-017	100,000						

20	-7,474E-017	-2,768E-016	100,000
21	-1,116E-016	-4,134E-016	100,000
22	-1,597E-016	-5,916E-016	100,000
23	-2,405E-016	-8,906E-016	100,000
24	-2,537E-016	-9,396E-016	100,000
25	-3,548E-016	-1,314E-015	100,000
26	-4,499E-016	-1,666E-015	100,000
27	-7,588E-016	-2,811E-015	100,000

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Anexo 7

Análisis de fiabilidad del instrumento "Escala Clima organizacional (EDCO)"

Alfa de Cronbach	N de elementos
,842	40

Anexo 8

Varianza total explicada del instrumento “Escala Clima organizacional (EDCO)”

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	10,047	25,117	25,117	10,047	25,117	25,117	7,688	19,219	19,219
2	7,086	17,716	42,832	7,086	17,716	42,832	5,628	14,071	33,290
3	5,770	14,426	57,258	5,770	14,426	57,258	5,299	13,247	46,537
4	4,019	10,047	67,306	4,019	10,047	67,306	4,391	10,978	57,515
5	3,242	8,104	75,410	3,242	8,104	75,410	3,729	9,323	66,838
6	2,815	7,039	82,448	2,815	7,039	82,448	2,897	7,243	74,081
7	2,127	5,317	87,765	2,127	5,317	87,765	2,840	7,101	81,182
8	1,549	3,871	91,636	1,549	3,871	91,636	2,767	6,919	88,100
9	1,324	3,311	94,947	1,324	3,311	94,947	2,007	5,017	93,117
10	1,029	2,573	97,521	1,029	2,573	97,521	1,761	4,404	97,521
11	,992	2,479	100,000						
12	8,139E-016	2,035E-015	100,000						
13	6,007E-016	1,502E-015	100,000						
14	5,304E-016	1,326E-015	100,000						
15	4,618E-016	1,154E-015	100,000						
16	4,393E-016	1,098E-015	100,000						
17	3,701E-016	9,252E-016	100,000						
18	2,785E-016	6,963E-016	100,000						
19	2,354E-016	5,884E-016	100,000						
20	2,301E-016	5,753E-016	100,000						
21	1,814E-016	4,534E-016	100,000						

22	1,252E-016	3,130E-016	100,000
23	1,061E-016	2,652E-016	100,000
24	5,766E-017	1,441E-016	100,000
25	3,363E-017	8,408E-017	100,000
26	6,813E-018	1,703E-017	100,000
	-	-	
27	2,715E-017	6,788E-017	100,000
	-	-	
28	5,089E-017	1,272E-016	100,000
	-	-	
29	7,673E-017	1,918E-016	100,000
	-	-	
30	1,348E-016	3,370E-016	100,000
	-	-	
31	1,511E-016	3,778E-016	100,000
	-	-	
32	2,061E-016	5,152E-016	100,000
	-	-	
33	2,414E-016	6,034E-016	100,000
	-	-	
34	2,897E-016	7,242E-016	100,000
	-	-	
35	3,696E-016	9,240E-016	100,000
	-	-	
36	3,922E-016	9,806E-016	100,000

	-	-	
37	5,094E-016	1,274E-015	100,000
	-	-	
38	7,230E-016	1,808E-015	100,000
	-	-	
39	7,315E-016	1,829E-015	100,000
	-	-	
40	1,075E-015	2,687E-015	100,000

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

Anexo 9

CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

N	Item	1	2	3	4	5
1	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
2	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
3	Los miembros del grupo de trabajo son distantes conmigo					
4	Mi grupo de trabajo me hace sentir incomodo					
5	El grupo de trabajo valora mis aportes					
6	Mi jefe crea una atmosfera de confianza en el grupo de trabajo					
7	Mi jefe es mal educado					
8	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo					
9	Las ordenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en la empresa					
12	Los beneficios de salud que recibo en la empresa satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la empresa					
15	Los servicios de salud que recibo en la empresa son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de la empresa					
17	Recomiendo a mis amigos la empresa como un excelente sitio de trabajo					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de la empresa					
19	Sin remuneración no trabajo horas extras					
20	Seria mas feliz en la otra empresa					
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrollo					
24	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es deficiente					
26	La empresa despide al personal sin tener en cuenta su desempeño					
27	La empresa brinda estabilidad laboral					
28	La empresa contrata personal temporal					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo					
31	Entiendo de manera clara las metas de la empresa					
32	Conozco bien como la empresa está logrando sus metas					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la empresa					
35	Las metas de la empresa son poco entendibles					
36	El trabajo en equipo con otras dependencias es bueno					
37	Las otras dependencias responden bien a mis necesidades laborales					
38	Cuando necesito información de otras dependencias la puedo conseguir fácilmente					
39	Cuando las cosas salen mal las dependencias son rápidas en culpar a otras					
40	Las dependencias resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras					

Tabla 9

Prueba de normalidad de las variables.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Beneficios económicos	,267	94	,000
Condiciones de trabajo	,433	94	,000
Significación de la tarea	,466	94	,000
Reconocimiento personal y/o Social	,364	94	,000
Clima organizacional	,180	94	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: " Satisfacción Laboral y Clima Organizacional de los Trabajadores de Salud del Centro de Salud Zorritos, Tumbes, 2021 ", cuyo autor es VASQUEZ CASTILLO WENDY MARICRUZ, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 19 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ZUÑIGA CASTILLO ARTURO JAIME DNI: 09225053 ORCID 0000000312412785	Firmado digitalmente por: AJZUNIGAC el 19-01- 2022 21:02:02

Código documento Trilce: TRI - 0281710