

UNIVERSIDAD DE HUANUCO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD



TESIS

“Clima organizacional y satisfacción laboral en la pandemia COVID - 19. Centro de Salud Tambillo - Huánuco. 2021”

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN CIENCIAS DE LA SALUD, CON MENCIÓN EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD

AUTORA: Ortiz Francia, Ilusión Beatriz

ASESOR: Diaz Lazo, Aníbal Valentín

HUÁNUCO – PERÚ

2023



U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Salud Pública
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias médicas, Ciencias de la salud

Sub área: Ciencias de la salud

Disciplina: Ciencias del cuidado de la salud y servicios (administración de hospitales, financiamiento)

D

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Maestra en ciencias de la salud, con mención en gerencia en servicios de salud

Código del Programa: P22

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 70875427

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 19927106

Grado/Título: Doctor en medicina

Código ORCID: 0000-0002-9282-9435

H

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Preciado Lara, María Luz	Doctora en ciencias de la salud	22465462	0000-0002-3763-5523
2	Ortega Buitrón, Marisol Rossana	Doctora en ciencias de la salud	43107651	0000-0001-6283-2599
3	Torres Chávez, Jubert Guillermo	Magister en odontología	22404041	0000-0003-0413-9993



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL GRADO DE MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD

En la ciudad de Huánuco, siendo las 16:00 horas del día 02 del mes de MARZO del año 2023, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron la sustentante y el Jurado Calificador de manera presencial integrado por los docentes:

Dra. María Luz PRECIADO LARA
Dra. Marisol ORTEGA BUITRON
Mg. Jubert TORRES CHAVEZ

Nombrados mediante resolución N° 080-2023-D-EPG-UDH de fecha 20 de febrero del 2023; para evaluar la tesis intitulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PANDEMIA COVID-19. CENTRO DE SALUD TAMBILLO - HUÁNUCO. 2021". Presentado por la Bach. Ilusión Beatriz ORTIZ FRANCIA, para optar el grado de Maestra en Ciencias de la Salud con mención en Gerencia en Servicios de Salud.

Dicho acto de sustentación se desarrolla en dos etapas: exposición y absolución de preguntas procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros de jurado.

Habiéndose absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias procedieron a deliberar y calificar, declarándolo APROBADA por UNANIMIDAD con calificativo cuantitativo de 18 y cualitativo de MUY BUENO

Siendo las 17:00 horas del día jueves 02 del mes de marzo del año 2023, los miembros del jurado calificador firman la presente acta en señal de conformidad.

Dra. María Luz PRECIADO LARA
DNI: 22465462
Código ORCID: 0000000237635523
PRESIDENTA

Dra. Marisol ORTEGA BUITRON
DNI: 43107651
Código ORCID: 000000162832599
SECRETARIA

Mg. Jubert TORRES CHAVEZ
DNI: 22404041
Código ORCID: 000000304139993
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

Yo, Anibal Valentín Díaz Lazo, asesor de la Escuela de Posgrado y designado mediante Resolución N° 0172-2020-D-EPG-UDH, del 11 de noviembre del 2020, de la estudiante Ilusión Beatriz Ortiz Francia de la investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en la pandemia COVID-19 Centro de Salud Tambillo Huánuco 2021

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 10% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Antiplagio Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco. 26 de Marzo del 2023

Anibal Valentín Díaz Lazo
DNI N°19927106
ORCID ID 0000-0002-9282-9435

SEPTIMA ENTREGA

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	8%	6%	7%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
8	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	<1%

Apellidos y Nombres: Díaz Lazo Anibal
Valentín DNI N°: 19927106 Código ORCID
N° 0000-0002-9282-9435

DEDICATORIA

A Dios por el don de la vida y la buena salud, asimismo a mis padres, por su apoyo incondicional y la paciencia que han tenido conmigo, por sus sabios consejos que me han servido para salir adelante.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de Huánuco, a través de la escuela de posgrado por permitirme ser parte de la fila de grandes profesionales.

A todos los docentes de la escuela, quienes transmitieron sus conocimientos en cada asignatura, los cuales me sirvieron para poder desarrollarme como profesional.

A mi asesor Dr. Díaz Lazo, Aníbal Valentín, por su asesoría y recomendaciones transmitidas para la elaboración y ejecución del presente trabajo de investigación.

Al jefe del Centro de salud Tambillo, Med. Torres Cabrera, Ronald E., y a todo su personal, los cuales aportaron de manera desinteresada en la ejecución de la presente investigación.

A mis padres que son el motor principal para alcanzar mis metas, que me guiaron y aconsejaron durante todo este trayecto, gracias por su infinita motivación, los admiro y amo.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN	XII
CAPÍTULO I.....	13
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	13
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	14
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	14
1.3. OBJETIVOS.....	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
1.4. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. TRASCENDENCIA TEÓRICA.....	16
1.4.2. TRASCENDENCIA SOCIAL	16
1.4.3. TRASCENDENCIA METODOLÓGICA	16
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES.....	21
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL	25
2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL	35

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	39
2.4.	SISTEMA DE HIPOTESIS.....	40
2.4.1.	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN (HI).....	40
2.4.2.	HIPÓTESIS NULA (HO).....	40
2.5.	SISTEMA DE VARIABLES.....	41
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE.....	41
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE.....	41
2.5.3.	VARIABLE INTERVINIENTE.....	41
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	42
CAPÍTULO III.....		44
MARCO METODOLOGICO.....		44
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.1.1.	ENFOQUE.....	44
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL.....	44
3.1.3.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	45
3.2.1.	POBLACIÓN.....	45
3.2.2.	MUESTRA.....	45
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	45
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	45
CAPÍTULO IV.....		47
RESULTADOS.....		47
4.1.	RELATOS Y DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA.....	47
4.1.1.	ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	47
4.1.2.	ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	51
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	62
4.3.	HIPOTESIS ALTERNATIVA.....	62
4.3.1.	HIPOTESIS NULA.....	62
4.3.2.	HIPOTESIS ALTERNATIVA 1.....	63
4.3.3.	HIPOTESIS ALTERNATIVA 2.....	64
4.3.4.	HIPOTESIS ALTERNATIVA 3.....	65
CAPITULO V.....		67
DISCUSIÓN.....		67

CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	72
ANEXOS	78

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Clima organizacional según gestión del potencial humano en la pandemia Covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	47
Tabla 2. Clima organizacional según diseño organizacional en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021.....	48
Tabla 3. Clima organizacional según cultura organizacional en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021.....	49
Tabla 4. Clima organizacional según dimensiones en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	50
Tabla 5. Evaluación extrínseca de la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	51
Tabla 6. Evaluación intrínseca de la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	52
Tabla 7. Satisfacción laboral según dimensiones en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	53
Tabla 8. Clima organizacional en relación a satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	54
Tabla 9. Gestión del potencial humano en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	55
Tabla 10. Diseño organizacional en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	56
Tabla 11. Cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	57
Tabla 12. Clima organizacional según la edad del personal que labora en el Centro de Salud Tambillo	58
Tabla 13. Clima organizacional según el sexo del personal que labora en el Centro de Salud Tambillo	59
Tabla 14. Satisfacción laboral según la edad del personal que labora en el Centro de Salud Tambillo	60

Tabla 15. Satisfacción laboral según el sexo del personal que labora en el Centro de Salud Tambillo	61
Tabla 16. Prueba de normalidad.....	62
Tabla 17. Contrastación hipótesis general	63
Tabla 18. Contrastación hipótesis específica 1	64
Tabla 19. Contrastación hipótesis específica 2.....	65
Tabla 20. Contrastación hipótesis específica 3.....	66

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional según gestión del potencial humano en la pandemia Covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	47
Figura 2. Clima organizacional según diseño organizacional en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021.....	48
Figura 3. Clima organizacional según cultura organizacional en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021.....	49
Figura 4. Clima organizacional según dimensiones en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	50
Figura 5. Evaluación extrínseca de la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021.....	51
Figura 6. Evaluación intrínseca de la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021.....	52
Figura 7. Satisfacción laboral según dimensiones en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	53
Figura 8. Clima organizacional en relación a satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	54
Figura 9. Gestión del potencial humano en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	55
Figura 10. Diseño organizacional en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	56
Figura 11. Cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021	57

RESUMEN

El estudio de investigación que se presenta, consideró como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021. El método de investigación empleado para este estudio es de un enfoque cuantitativo y nivel de investigación descriptivo - correlacional, así mismo tiene un diseño de investigación observacional. La variable independiente de esta investigación es el clima organizacional y como variable dependiente tenemos a la satisfacción laboral; la población estuvo conformada por 40 profesionales de la salud y su muestra estuvo determinada por un tipo de muestro no probabilístico con la misma cantidad. Para la recopilación de datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, los cuales fueron aplicados al profesional de salud. Se evaluó el clima organizacional en 3 dimensiones cada uno con sus indicadores, dando como resultado que el potencial humano resalta en sus indicadores de liderazgo (65%) y confort (62.5%), en el diseño organizacional fueron la toma de decisiones (52.5%) y la comunicación organizacional (55%) y en cuanto a la dimensión cultura organizacional fueron el conflicto - cooperación (62.5%) y la identidad (77.5%). Por otro lado, la satisfacción laboral se evaluó en 2 dimensiones dónde el indicador con calificación alta en satisfacción extrínseca fue el ámbito físico (62.5%) y en la satisfacción intrínseca fue la tenencia de trabajo (67.5%). Por lo tanto, al determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021, se pudo concluir la relación es directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, esta relación se da de manera positiva alta, lo cual significa que si existe un correcto clima organizacional por parte del establecimiento habrá una mayor satisfacción laboral por parte del profesional de salud ($r_{hx}=0,786$).

Palabras claves: Clima, organización, Satisfacción, gestión, diseño, profesionales de salud.

ABSTRACT

The research study that is presented, considered as a general objective to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of health professionals during the COVID-19 pandemic in the C.S. Tambillo - Huánuco 2021. The research method used for this study is of a quantitative approach and a descriptive - correlational research level, likewise it has an observational research design. The independent variable of this research is the organizational climate and as a dependent variable we have job satisfaction; The population was made up of 40 health professionals and their sample was determined by a type of non-probabilistic sample with the same amount. For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which were applied to the health professional. The organizational climate was evaluated in 3 dimensions, each with its indicators, giving as a result that human potential stands out in its indicators of leadership (65%) and comfort (62.5%), in the organizational design they were decision making (52.5%) and organizational communication (55%) and in terms of the organizational culture dimension were conflict - cooperation (62.5%) and identity (77.5%). On the other hand, job satisfaction was evaluated in 2 dimensions where the indicator with a high score in extrinsic satisfaction was the physical environment (62.5%) and in intrinsic satisfaction it was job tenure (67.5%). Therefore, when determining the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of health professionals during the COVID-19 pandemic at C.S. Tambillo - Huánuco 2021, it was possible to conclude the relationship is direct and significant between the organizational climate and job satisfaction, this relationship is positively high, which means that if there is a correct organizational climate on the part of the establishment there will be greater satisfaction employment by the health professional ($r_{hx}=0.786$).

Keywords: Climate, organization, Satisfaction, management, design, health professionals.

INTRODUCCIÓN

La insatisfacción laboral en muchos establecimientos de salud se ha hecho notar en los últimos tiempos, incluso en países con mayor desarrollo, llegando a ser por lo menos el 90% de ellos. Dentro de los factores más resaltantes que causan esta insatisfacción se encuentra la falta de protección del trabajador frente a riesgos laborales, falta de equipamientos, carga laboral alta y jornadas demasiado largas, deficiencias en la gestión y cultura organizacional, falta de motivación a los trabajadores.

En el capítulo I, se detalla el planteamiento de la investigación donde se describe el problema de investigación, hallaremos las variables de estudio y con ello determinaremos también los objetivos, general y específicos, seguido se mencionarán las limitaciones y viabilidades encontradas durante la ejecución de esta investigación y por último se hallará la justificación tanto teórica, práctica y metodológica.

En el capítulo II, hallaremos el marco teórico en el cual mencionaremos los antecedentes que estudian las variables, internacionales, nacionales y locales, también se encuentran las bases teóricas que sirvieron de soporte para nuestra investigación, las definiciones conceptuales, las variables de estudio y su operacionalización.

En el capítulo III, se observa la metodología de la investigación, que es de tipo aplicada, bajo un enfoque cuantitativo, se trabajó bajo un diseño observacional, técnicas y métodos utilizados para el análisis de datos, la población de estudio estuvo conformada por 40 prestadores de servicios de salud y la muestra es la misma cantidad determinado por un muestreo probabilístico.

El capítulo IV, los efectos derivados a través de las encuestas aplicadas al profesional de la salud y representados por tablas y gráficos. Su conclusión general, recomendaciones, informes bibliográficos y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los equipos de salud desempeñan un papel fundamental a la hora de moderar el impacto de una pandemia, dado que para prevenir y gestionar las emergencias sanitarias se requiere una fuerza laboral de salud adecuada, bien distribuida, motivada y apoyada ⁽¹⁾.

La propagación del COVID-19 afectó muchos sistemas de salud, desafiando la gestión, la calidad de los servicios ofrecidos, la difusión de información, la administración de los recursos financieros, humanos y materiales. Evidenciando una problemática histórica, donde ni los sistemas de salud mejor capacitados para enfrentar una situación de esta magnitud pudieron cubrir los casos, sufriendo un colapso parcial o completo ⁽²⁾.

La insatisfacción laboral en muchos establecimientos de salud se ha hecho notar en los últimos tiempos, incluso en países con mayor desarrollo, llegando a ser por lo menos el 90% de ellos. Dentro de los factores más resaltantes que causan esta insatisfacción se encuentra la falta de protección del trabajador frente a riesgos laborales, falta de equipamientos, carga laboral alta y jornadas demasiado largas, deficiencias en la gestión y cultura organizacional, falta de motivación a los trabajadores ⁽³⁾. Sin embargo, se resalta el profesionalismo, la virtud de servicio a los demás y la identidad con su institución de muchos trabajadores los cuales sirvieron para hacerle frente a los numerosos casos de contagio por COVID-19 ⁽⁴⁾.

En este contexto se considera aún más importante evaluar el clima organizacional de los establecimientos de salud que se encuentran prestando atención durante la pandemia COVID-19. Recordemos que el ambiente de trabajo juega un papel esencial tanto para crecimiento de la organización como en el desarrollo individual de los colaboradores; el clima laboral se relaciona con la satisfacción de las personas con respecto a su trabajo, ya que repercute en su calidad de vida. Si el ambiente resulta estimulante para los

miembros de la organización es posible formar equipos de alto desempeño comprometidos con alcanzar los objetivos ⁽⁵⁾.

Un trabajador de salud que perciba un clima organizacional favorable brindará una atención de calidad a sus pacientes; ya que el desempeño de sus funciones será óptimo. La institución aumentará la productividad y fomentará la permanencia del personal, motivándolos a superarse constantemente, logrando que se sientan satisfechos en su lugar de trabajo ⁽⁶⁾.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Pe. 01. ¿Cuál es la relación entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?

Pe. 02. ¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?

Pe. 03. ¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?

Pe. 04. ¿Cuál es el grado de satisfacción intrínseca y extrínseca de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?

Pe. 05. ¿Cuál es el grado de clima organizacional según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?

Pe. 06. ¿Cuál es el grado de satisfacción laboral según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Oe. 01. Identificar la relación entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Oe. 02. Determinar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Oe. 03. Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Oe. 04. Evaluar el grado de satisfacción intrínseca y extrínseca de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Oe. 05. Determinar el grado de clima organizacional según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Oe. 06. Determinar el grado de satisfacción laboral según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

1.4. TRASCENDENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. TRASCENDENCIA TEÓRICA

El COVID-19 es una pandemia que ha modificado el trabajo de todos, en especial el del personal de salud; por ende, evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral en estas circunstancias es esencial para identificar las deficiencias que una institución pueda tener, hacer un cambio y obtener mejores resultados. Esto no se puede hacer de forma empírica, se necesitó datos que respalden el punto exacto dónde debe suceder dicho cambio; por lo tanto, el presente trabajo proporcionó información que permitió al Centro de Salud Tambillo mejorar su clima organizacional para beneficio y satisfacción de sus trabajadores.

1.4.2. TRASCENDENCIA SOCIAL

Una institución que brinda servicios de Salud tiene relación directa con la comunidad, un clima organizacional favorable es percibido por los usuarios ocasionando un incremento en su confianza y capacidad receptiva, a la vez un trabajador que se siente satisfecho con lo que hace podrá brindar servicios de calidad a la población, creándose así un ciclo de acción - reacción beneficiosa para ambas partes. Es importante lograr todo eso, mucho más durante la pandemia COVID-19 donde los usuarios se muestran constantemente preocupados por su salud y la de sus familiares.

1.4.3. TRASCENDENCIA METODOLÓGICA

Al manipular instrumentos para medir las variables y mostrar el análisis que se realizó con los resultados obtenidos, servirá de base metodológica para que las instituciones puedan usarlas en el control y mejoramiento continuo durante las auditorías internas que debe realizar

cada institución, como parte del proceso de modernización de los sistemas de Salud que demanda el estado peruano o como guía para los investigadores que se vean atraídos por esta área y quieran seguir desarrollando estrategias o nuevos instrumentos de medición.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Como principal limitación se encontró el confinamiento y medidas de prevención tomadas para disminuir el contagio del COVID-19 tanto en los establecimientos que prestan servicios de salud como dentro de la ciudadanía en general.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Se contó con los recursos financieros, humanos y materiales para realizar esta investigación

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Ortiz Z, et al. Argentina, 2020. “Preocupaciones y demandas frente a COVID-19: Encuesta al personal de salud. 2020”. **Objetivo:** Indagar acerca de las condiciones que determinan el clima organizacional y cómo éstas eran percibidas por el personal de salud para hacer frente a la pandemia. **Metodología:** Se realizó un estudio de corte transversal, donde los instrumentos usados fueron la encuesta y entrevista. Se estratificaron las dimensiones y se identificaron predictores independientes de percepción: edad, género, tipo de tareas, subsector y jurisdicción. **Resultados:** La dimensión percibida con mayor frecuencia como inadecuada fue la de recursos institucionales, seguido de la disponibilidad de equipos de protección y la falta de comunicación institucional clara y uniforme. **Conclusiones:** Al momento del estudio el personal de salud percibía serios déficits en sus organizaciones respecto de las condiciones necesarias para enfrentar la pandemia, con diferencias entre subsectores del sistema ⁽⁷⁾.

Galvis M. Colombia, 2020. “El nuevo reto del área de recursos humanos para mantener un buen clima organizacional en época de pandemia”. **Objetivo:** Determinar las estrategias que han adoptado para mantenerse en el mercado y ampliar el panorama frente a las distintas maneras como se puede operar dentro del área de recursos humanos de una organización para mantener un adecuado clima organizacional. **Metodología:** Se realizó un estudio en algunas medianas empresas de Colombia del sector manufacturero, un estudio descriptivo y observacional, mediante el recojo de datos estadísticos. **Resultados:** Apenas 7% de las empresas colombianas obtienen calificación de 4 sobre 5 en resolver conflictos, ninguna saca 5, solo lo aplazan.

Conclusiones: Se puede demostrar que una organización al ser una unidad conformada por personas y que su progreso depende de los resultados que estos generen, es primordial invertir en el talento humano, preocuparse por el bienestar de ellos y motivarlos a que crezcan no solo profesionalmente sino de manera personal ⁽⁸⁾.

Bárceñas I. Argentina, 2020. “Influencia por la pandemia COVID-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú Córdoba”. **Objetivo:** Diseñar acciones para la mejora del clima organizacional durante la pandemia Covid-19. **Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo transversal, el muestreo fue no probabilístico; en este caso se tomó el 83,3% de los trabajadores (45) para realizar el estudio, la encuesta se aplicó a los trabajadores del laboratorio mediante un cuestionario. Obtenidos los datos, se procedió a llevar a cabo el análisis estadístico y gráfico de los resultados. **Resultados:** Se analizaron 7 dimensiones de las cuales 6 dieron resultados favorables, por lo contrario, la dimensión de seguridad evidenció que hay un alto índice de empleados que experimentó ansiedad al llevar a cabo sus labores en medio de la crisis sanitaria, **Conclusiones:** La empresa presenta a nivel general un buen manejo de la pandemia por covid-19 lo que se vio reflejado en los resultados obtenidos ⁽⁹⁾.

Manosalvas C, et al. Ecuador, 2015. “El Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo riguroso de su relación”. **Objetivo:** Estudiar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en organizaciones que ofrecen servicios de salud. **Metodología:** El muestreo utilizado fue probabilístico (130 personas), aleatorio simple, estratificado, siendo proporcionales con el número de personas en cada servicio. Se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos, luego se evaluaron con el software SPSS versión 20 y, a través del paquete informático AMOS, se construyeron dos modelos para verificar el modelo de medida y el de relación entre los constructos. **Resultados:** El estudio realizado nos evidenció que la correlación es estadísticamente significativa entre las variables estudiadas; no obstante,

ninguno de los modelos de medida analizados mostró un ajuste adecuado. **Conclusiones:** Como no se logró un ajuste aceptable cuando se realizó el análisis factorial confirmatorio, se procedió a realizar una evaluación de los componentes principales para intentar obtener las razones por las que estos ajustes no fueron favorables. Los datos resultantes no coincidieron con los del patrón de medida usado; entonces se sugiere que para nuevos estudios se analice a detalle la relación de los ítems con cada constructo ⁽¹⁰⁾.

Josefina N. Venezuela, 2014. “Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana - Venezuela 2014”. Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción laboral del personal administrativo basada principalmente en los aportes de Robbins (1994; 1995; 1998; 1999; 2004) **Metodología:** Se estudiaron los siguientes factores: Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo; reto del trabajo; las condiciones de trabajo; apoyo de colegas, sistema de recompensas y beneficios laborales, a partir de los cuales se diseñó un instrumento de 46 ítems. El estudio fue descriptivo y de campo; se trabajó con las sedes de Ciudad Bolívar y Puerto Ordaz, quedando la muestra constituida por 112 sujetos. **Resultados:** Todos los factores, con excepción del factor Condiciones Laborales, obtuvieron medias iguales o superiores a 3,40, indicativo de satisfacción respecto a los mismos. Ninguno de estos factores superó la media que indica completa satisfacción. El factor Condiciones Laborales se situó entre los valores 2,61 y 3,40 de la escala, con un valor de 3, 22; lo cual es indicativo de mediana satisfacción. **Conclusiones:** En general, el personal administrativo de esa institución universitaria, se encuentra satisfecho laboralmente ⁽¹¹⁾.

Chiang M, et al. Chile, 2007. “Clima Organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1”. Objetivo: Conocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud del sector estatal. **Metodología:** Es un estudio descriptivo, donde la muestra está compuesta por 327 trabajadores. Para diagnosticar el clima organizacional

se aplicó un instrumento a partir de un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad del Ministerio de Salud, y validado (Rebeco,2001). Para medir la satisfacción laboral en este estudio se utilizó el cuestionario S20/23 de Meliá y Peiró (1989). Ambos instrumentos muestran una fiabilidad adecuada (mayor de 0,9).

Resultados: La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral se presenta en casi todas las dimensiones de clima organizacional. Destacando entre ellas las dimensiones: Relación con los superiores, la participación en las decisiones y trabajo en general.

Conclusiones: Dentro de las fortalezas del hospital, destaca la alta motivación, buenas relaciones interpersonales, compromiso con el trabajo y la alta satisfacción laboral. Dentro de las debilidades están la falta de reconocimiento, la ausencia de una política de capacitación continua y un entorno físico inadecuado ⁽¹²⁾.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Risco J. Perú-Trujillo, 2020. “Relación entre clima y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta”- 2020”. Objetivo:

Determinar la relación entre el clima y la satisfacción laboral.

Metodología: Investigación descriptiva correlacional en 104 personas que respondieron cuestionarios de clima laboral y satisfacción laboral adaptados para el estudio y resultados positivos de confiabilidad (Alfa de Cronbach > ,750). **Resultados:** El clima laboral es percibido mayoritariamente como regular (76,0%) y la satisfacción laboral como satisfacción (69,2%). Las dimensiones del clima laboral, como realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales son percibidas mayoritariamente como regulares (73,1%,66,3%, 69,2%, 68,3% y, 62,5% respectivamente).

Conclusiones: El clima laboral y sus dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, se correlacionan significativamente ($p < 0,001$) con la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud “Virgen de la Puerta” – 2020 ⁽¹³⁾.

Ninaquispe M. Perú-Chiclayo, 2020. “Clima organizacional y satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope, junio 2020”. **Objetivo.** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. **Metodología:** Estudio descriptivo, correlacional, no experimental y transversal. Se utilizaron dos cuestionarios, para el clima organizacional la satisfacción laboral MINSAL, aplicado a 32 trabajadores. **Resultados:** Los trabajadores que percibieron un nivel medio de satisfacción laboral; percibieron también un nivel aceptable de clima organizacional representando un 56% (18 trabajadores), y los que percibieron un nivel alto, percibieron también un nivel excelente de clima organizacional representando 6% (2 trabajadores). Por otro lado, la correlación Rho de Spearman es $r = 0.434$; se determinó que existe una correlación positiva media entre ambas variables; siendo el valor de $p=0.013$. **Conclusiones:** Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el C. S. Mórrope, junio ⁽¹⁴⁾.

Orihuela E. Perú-Trujillo, 2020. “Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020”. **Objetivo:** Determinar la relación entre la Cultura organizacional y la satisfacción laboral en tiempos del COVID-19. **Metodología:** Investigación descriptiva-correlacional involucrando a 60 trabajadores administrativos y asistenciales. Se aplicaron los cuestionarios de cultura organizacional y satisfacción laboral. **Resultados:** Mayor proporción de trabajadores percibe a la cultura organizacional como regular (83,3%) y está satisfecho laboralmente (96,7%). Las dimensiones de la cultura organizacional como características organizacionales son percibidas mayoritariamente como regulares (73,3%); el liderazgo organizacional, regular (56,7%); el estilo gerencial, regular (76,7%); el compromiso organizacional, regular (83,3%); el énfasis estratégico, regular (66,7%) y; el éxito organizacional, regular (73,3%). **Conclusiones:** La cultura organizacional a nivel general, el estilo gerencial y el compromiso laboral se relacionan significativamente ($p<0,05$) en niveles moderados, con la satisfacción laboral ⁽¹⁵⁾.

Sánchez C. Perú-Trujillo, 2020. “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020”. **Objetivo:** Determinar la relación entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal de salud que laboran en tiempos del COVID-19. **Metodología:** Se realizó una investigación de tipo aplicativo, no experimental y descriptivo correlacional de diseño de corte transversal; involucrando a 50 trabajadores de la salud asistenciales; Se aplicaron los cuestionarios de Clima organizacional del MINSA (2011) y Satisfacción laboral del MINSA (2002). **Resultados:** Existe relación significativa en un nivel intermedio directo entre las variables (valor obtenido de Pearson=0,347 y su Sig. $p=0,014 <0.05$). Así mismo se encontró que la percepción del nivel del Clima organizacional por el personal de salud en su mayoría es un Clima por Mejorar con un (80%) y con nivel de Satisfacción laboral como Insatisfecho con un (72%); siendo las dimensiones Potencial Humano con un porcentaje de 66% por mejorar y el Diseño organizacional con un 92% por mejorar las que tienen los valores más altos. **Conclusiones:** El Clima organizacional a nivel general y el Potencial humano se relacionan significativamente ($p < 0,05$) en niveles intermedios directos, con la satisfacción laboral desde la percepción del personal de salud ⁽¹⁶⁾.

Jimenez A. Perú-Tacna, 2020. “Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión–EsSalud, Tacna–2020”. **Objetivo:** Reconocer el grado de satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2. **Metodología:** Se realizó un estudio epidemiológico, observacional, transversal, prospectivo y relacional, en 99 profesionales de la salud. Se usaron dos instrumentos, para medir la satisfacción laboral (Cuestionario Font Roja) y salud mental (General Health Questionnaire – 12). **Resultados:** El personal de salud de primera línea muestra satisfacción laboral (3.47) y bienestar mental (2.34), de la misma forma, los de segunda línea muestran satisfacción laboral (3.54) y

bienestar psicológico (2.33). Se destaca la dimensión “Relaciones interpersonales con los compañeros” en relación con la satisfacción laboral. **Conclusiones:** El personal de salud muestra satisfacción laboral (3.5) y bienestar psicológico (2.33) ⁽¹⁷⁾.

Chuquilin L, et al. Perú-Cajamarca, 2018. “Clima organizacional y Satisfacción laboral en el establecimiento de salud Pachacútec-Cajamarca 2018”. Objetivo: Determinar la relación que existe entre del clima organizacional y la satisfacción laboral. **Metodología:** La investigación será de tipo descriptivo-correlacional y transversal, con enfoque cuantitativo. Se recolectó información de 40 colaboradores por medio de encuestas. Para el procesamiento de datos se utilizó el Software SPSS 23 (Statistical Package for the Social Science), se realizó la estadística descriptiva en tablas de frecuencia y la estadística inferencial aplicando la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. **Resultados:** Coeficiente Rho de Spearman resultó 0.480; por lo tanto, existe una correlación positiva moderada, Además el nivel de significancia es menor que 0.05, esto indica que, si existe relación entre las variables. **Conclusiones:** Existe una relación positiva moderada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, lo que determina que es importante atacar y buscar mecanismos de mejora en cada una de ellos ⁽¹⁸⁾.

2.1.3. ANTECEDENTES REGIONALES

Pérez J. Huánuco-Ambo, 2020. Comportamiento organizacional en la pandemia covid-19, de la botica 24 HORAS EIRL., Huánuco, 2020. Objetivo: Mejorar el comportamiento organizacional en la botica 24 HORAS EIRL. **Metodología:** La investigación ha sido no experimental – transversal, exploratorio – descriptivo correlacional. La muestra fue de 15 trabajadores, lo cual se determinará a través del muestreo no probabilístico, por conveniencia, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario. **Resultados:** No existe relación significativa entre las dimensiones de cultura organizacional y comportamiento grupal ($P = 0.267 > 0.05$). Por otro lado, entre las dimensiones de comportamiento

grupal y comportamiento individual se determinó que existe relación significativa ($P = 0.019 < 0.05$). Y por último se demostró que existe relación significativa entre las dimensiones comportamiento individual y cultura organizacional ($P = 0.021 < 0.05$). **Conclusiones:** El comportamiento organizacional tiene mejoras a través de sus composiciones dimensionales de comportamiento individual y cultura organizacional ⁽¹⁹⁾.

Burga S. Huánuco-Pachitea, 2017. Relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de salud de la microrred Umari – Pachitea. Objetivo: Relacionar el clima organizacional con la productividad laboral de los trabajadores en los servicios: Atención Integral del niño y servicio de Atención de la mujer. **Metodología:** El estudio realizado es de tipo correlacional, retrospectivo, transversal y cuantitativo. Se realizó un muestreo probabilístico donde se consideraron a 48 trabajadores del Centro de Salud. Los instrumentos utilizados para medir cada variable fueron cuestionarios (MINSA) y reportes de las coberturas de los servicios estudiados, posteriormente los datos obtenidos se procesaron y analizaron utilizando la prueba estadística del coeficiente de correlación de Pearson. **Resultados:** Un porcentaje mayor de 46% afirma que “frecuentemente” se trabaja con un clima organizacional adecuado. Mientras que la productividad de la Micro Red de Salud fue de 69.08% en promedio, correspondiendo al nivel “Alto” en los servicios de Atención Integral al Niño y Atención a la Mujer. **Conclusiones:** El estudio concluyó que existe relación significativa entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de la Micro Red de Salud Umari con un nivel de significancia de 0.05; nivel de confianza de m95%; coeficiente de correlación de K. Pearson de 0.507 y una significancia asintótica (p-valor) de 0.000238 ⁽²⁰⁾.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Bernal I. ⁽²¹⁾ el estudio experimental que llevó a cabo Elton Mayo entre 1927 a 1939, en las fábricas Hawthorne, evidenció lo

importante que son las buenas relaciones humanas, las condiciones de trabajo favorables, el carácter emocional del personal y de los jefes, el sentido de pertenencia y los intereses grupales, como indicadores determinantes de la productividad y de la satisfacción de los empleados, definiciones que, junto con otras, en la actualidad forman parte del concepto clima organizacional.

Tiempo más adelante, teniendo en cuenta el estudio de Elton Mayo surgieron otras investigaciones que buscaron profundizar en el concepto del clima organizacional, brindándole mayor alcance e importancia. Entre ellos encontramos a Lewin et al ⁽²²⁾ que en 1939 definieron que las conductas de una persona en el trabajo no dependen únicamente de cualidades propias, sino también de cómo éste percibe su entorno laboral y los elementos que forman parte de la organización. Introducen el término de clima como vínculo entre la persona y el ambiente. Al principio llamado atmosfera psicológica.

De acuerdo con Gan ⁽²³⁾, el clima organizacional es un pilar esencial de la vida de cualquier organización, y que se encuentra sujeto a múltiples factores: desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones estructurales del lugar de trabajo y equipos necesarios, pasando por las actitudes de cada persona dentro de un equipo de trabajo, el manejo y dirección por parte de los líderes y jefes, los sueldos, remuneraciones y recompensas, hasta la identificación y el agrado con las labores que realizan.

Segredo menciona que “los esfuerzos para mejorar la vida laboral constituyen tareas sistemáticas que llevan a cabo las organizaciones para proporcionar a los trabajadores una oportunidad de mejorar sus puestos su contribución a la institución en un ambiente de mayor profesionalidad, confianza y respeto” ⁽²⁴⁾.

“La calidad del entorno laboral se ve determinada por la manera en que el personal desarrolla su actividad en la organización, aunque los seres humanos suelen procurar objetivos variables cuando deciden

prestar sus servicios a una organización. Para lograr mejoras, son importantes dos aspectos:

- Mejoramiento de la calidad del entorno laboral.
- Participación de las personas en la contribución con el éxito de la organización de una manera significativa” (24).

Como resultado de estos hallazgos, tanto los directivos, el personal asistencial, y encargados del manejo de los recursos humanos, se reúnen y resaltan la necesidad de incluir en su institución un clima en el que realmente se reconozca y trate al personal como recursos capaces e importantes, cuyas necesidades deben ser consideradas.

El clima organizacional según Bracanto está conformado por:

- “El aspecto individual de los empleados, en el que se consideran actitudes, percepciones, personalidad, los valores, el aprendizaje y el estrés que pueda sentir el empleado en la organización.
- Los grupos dentro de la organización, su estructura, procesos, cohesión, normas y papeles.
- La motivación, necesidades, esfuerzo y refuerzo.
- Liderazgo, poder, políticas, influencias, estilo.
- La estructura con sus macro y micro dimensiones” (25).

2.2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

“Las características que definen el clima son aspectos que guardan relación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.

- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)” (25).

2.2.1.2. DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según un estudio realizado por el MINSA en 2012 tenemos:

- a) **“Gestión del potencial humano:** El éxito de la compañía depende en gran parte del talento y las habilidades de sus empleados (potencial humano); por lo tanto, gestionarlo es muy importante. El potencial humano se define como la capacidad que tiene cada persona para crear, innovar y cumplir con sus objetivos. Cada individuo desarrolla dicho potencial de acuerdo a sus capacidades, actitud y entusiasmo.

INDICADORES: Liderazgo, innovación, recompensa y confort.

- b) **Diseño organizacional (estructura):** Las organizaciones según Chester I. Bernard, son "un sistema de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas". Podemos entonces mencionar los cuatro denominadores comunes a todas las organizaciones: la coordinación de esfuerzos, un objetivo común, la división del trabajo y una jerarquía de autoridad, lo que generalmente denominan estructura de la organización.

INDICADORES: Estructura, toma decisiones, comunicación organizacional y remuneración.

- c) **Cultura de la Organización:** Una organización se define a sí misma como el conjunto de personas encaminadas con un mismo propósito, y para que eso suceda es imperativo tomar en cuenta el ambiente en el cual se van a desarrollar todas las interacciones, las normas y patrones de comportamiento. Todo

esto se convierte en la cultura de esa organización, y dependiendo de que tan positiva o negativa sea esta, la productividad de la organización será eficiente o no, por ello es importante que esta cultura se establezca desde un principio.

INDICADORES: Identidad, motivación, conflicto y cooperación” (26).

2.2.1.3. EL ESTUDIO DEL CLIMA: RECURSOS METODOLÓGICOS

Sedano menciona que “según la teoría del clima organizacional de Lickert, el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, se afirma que la reacción estará determinada por la percepción” (27).

Sandoval menciona “tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influyen en la percepción individual del clima:

- a. Variables causales: definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de las variables causales se citan la estructura organizativa y la administrativa, las decisiones, competencia y actitudes.
- b. Variables intermedias: este tipo de variables están orientadas a medir el estado interno de la institución, reflejado en aspectos tales como: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones. Estas variables revisten gran importancia, ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la organización.
- c. Variables finales: estas variables surgen como resultado del efecto de las variables causales y las intermedias referidas con

anterioridad, están orientadas a establecer los resultados obtenidos por la organización tales como productividad, ganancia y pérdida” (28).

Sedano “La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos grandes tipos de clima organizacionales propuestos por Lickert: clima de tipo autoritario y clima de tipo participativo” (27).

Santa Eulalia menciona que “Los estudios del clima organizacional toman como punto de partida variables relacionadas con la estructura organizativa y administrativa de la institución, las motivaciones para la productividad al trabajo y para la realización personal, la responsabilidad individual y colectiva de los trabajadores, así como los procesos de comunicación, de toma de decisiones y la solución de conflictos, como los más relevantes” (29).

2.2.1.4. FACTORES QUE INFLUYEN EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Apuy tenemos:

a) “Independencia

La independencia mide el grado de autonomía de las personas en la ejecución de sus tareas habituales. Favorece al buen clima el hecho de que cualquier empleado disponga de toda la independencia que es capaz de asumir.

b) Condiciones físicas

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo: la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación (situación) de las personas, los utensilios, etc. Se ha demostrado científicamente que las mejoras hechas en la iluminación aumentan significativamente la productividad.

c) Liderazgo

Mide la capacidad de los líderes para relacionarse con sus colaboradores. Un liderazgo que es flexible ante las múltiples situaciones laborales que se presentan, y que ofrece un trato a la medida de cada colaborador, genera un clima de trabajo positivo que es coherente con la misión de la empresa y que permite y fomenta el éxito.

d) Relaciones

Esta escala evalúa tanto los aspectos cualitativos como los cuantitativos en el ámbito de las relaciones, y con los resultados se obtiene: el grado de madurez, el respeto, la manera de comunicarse unos con otros, la colaboración o la falta de compañerismo, la confianza, todo ello son aspectos de suma importancia, ya que, dentro de una empresa, la calidad en las relaciones humanas es percibida por los clientes.

e) Implicación

Es el grado de entrega de los empleados hacia su empresa. Es muy importante saber, que no hay implicación sin un liderazgo eficiente y, sin unas condiciones laborales aceptables.

f) Organización

La organización hace referencia a, si existen o no, métodos operativos y establecidos de organización del trabajo, como pueden ser los procesos productivos, así, como si se trabaja aisladamente o, la empresa promueve equipos de trabajo.

g) Reconocimiento

Se trata de averiguar si la empresa tiene un sistema de reconocimiento del trabajo bien hecho. En el área comercial, el reconocimiento se utiliza como instrumento para crear un espíritu

combativo entre los vendedores. Cuando nunca se reconoce un trabajo bien hecho, aparece la apatía y el clima laboral se deteriora progresivamente.

h) Remuneraciones

El sistema de remuneración es fundamental. Los salarios medios y bajos con carácter fijo no contribuyen al buen clima laboral, porque no permiten una valoración de las mejoras ni de los resultados. Hay una peligrosa tendencia al respecto: la asignación de un salario inmóvil, inmoviliza a quien lo percibe. Los sueldos que sobrepasan los niveles medios son motivadores, pero tampoco impulsan el rendimiento. Las empresas competitivas han creado políticas salariales sobre la base de parámetros de eficacia y de resultados que son medibles, generando un ambiente hacia el logro y fomentando el esfuerzo.

i) Igualdad

La igualdad es un valor que mide si todos los miembros de la empresa son tratados con criterios justos. El amiguismo y la falta de criterio, ponen en peligro el ambiente de trabajo sembrando la desconfianza.

j) Otros factores

Hay otros factores que influyen en el clima laboral: la formación, las expectativas de promoción, la seguridad en el empleo, los horarios, los servicios médicos, etcétera. También es importante señalar que no se puede hablar de un único clima laboral, sino de la existencia de varios que coexisten simultáneamente” ⁽³⁰⁾.

2.2.1.5. INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CLIMA

Bracanto “...en cuanto a los instrumentos es muy recurrente el uso del cuestionario de opinión, aunque no se descartan otras

técnicas cualitativas abiertas o semiabiertas como puede ser la discusión grupal, la revisión de documentos, la entrevista, entre otros” (25).

Los instrumentos que se pueden utilizar son diversos y varían dependiendo del autor; sin embargo, en la mayoría coinciden en que existen dimensiones comunes para su medición. Lo que más se debe tomar en cuenta es que las dimensiones presentes en el instrumento que usemos reflejen realmente las necesidades de la organización y las características de las personas que forman parte de ella, así podremos garantizar una medición efectiva.

a) “La entrevista individual

Consiste en una conversación que el investigador sostiene con un miembro de la organización que se pretende diagnosticar. El objetivo de esta conversación es obtener información sobre una gran variedad de temas de la organización y la opinión del entrevistado acerca de estos temas. Las expectativas, tanto del entrevistador como del entrevistado, pueden influir determinadamente sobre los resultados.

El éxito de una entrevista se relaciona con la habilidad del entrevistador para escuchar adecuadamente, esta capacidad puede ser desarrollada si presta atención a los factores: motivación, interés, respeto, empatía, naturalidad y comprobación de lo escuchado.

Uno de los problemas de mayor importancia es el tiempo que ocupa, ya que una entrevista toma aproximadamente 2 horas.

b) La entrevista grupal

Consiste en exponer un grupo de cinco o seis personas seleccionadas por ser representativas de algún segmento de la organización. En la entrevista grupal las preguntas constituyen temas que no se encuentran dirigidos a una persona particular, sino

que son planteados en grupo. El entrevistador tiene la misión de dirigir la entrevista, procurar que los integrantes del grupo sientan que todos sus aportes serán de utilidad, generar clima de aceptación, dar oportunidad a todos de expresar sus opiniones, evitar alusiones personales descalificadoras.

c) El cuestionario

Existen instrumentos claves para recoger aspectos del clima laboral, uno es el cuestionario para el análisis del clima laboral, cuya finalidad es dotar de sistemática el análisis del clima laboral del propio ámbito de trabajo y/o de la empresa en su conjunto. El objetivo del cuestionario es identificar claves relacionadas con el clima laboral de la organización, así, por ejemplo, se realizan encuestas donde las personas encuestadas valoren un ítem según el grado de acuerdo o desacuerdo. Asimismo, para tener un análisis más completo, se pide que explique la causa de la valoración.

Puede estar dado en preguntas abiertas, las cuales son cuando el encuestado es el que elabora la respuesta. La ventaja es que responderá sin dejarse influir por los criterios del encuestador. La desventaja radica en la dificultad para el trabajo y análisis posterior de los resultados, así como también el tiempo que se ocupa en la lectura.

Por otro lado, las preguntas cerradas, son aquellas donde debe seleccionarse una respuesta entre las alternativas previamente definidas. La ventaja es que facilita el trabajo de codificación y recuento, mientras que la desventaja es que aporta información que está predeterminada.

Las alternativas pueden ir planteadas de totalmente de acuerdo a totalmente en desacuerdo, así como también entre casi siempre y casi nunca. Otros cuestionarios van del adecuado al inadecuado de las dimensiones. Existen además cuestionarios

específicos, elaborados para medir el clima de organizaciones particulares.

Chávez ⁽³¹⁾ menciona una vez obtenidos los valores del resultado, existen tres focos de atención:

- El de la situación en el conjunto de la empresa.
- El de la situación en su departamento/área de trabajo.
- El de la situación de los estilos de dirección de personas” ⁽²⁵⁾.

2.2.2. SATISFACCIÓN LABORAL

Gamero “Se define como el estado emocional positivo o placentero con base en la percepción subjetiva de experiencias laborales del propio trabajador de acuerdo a su actitud frente a su labor, está basada en creencias y valores que él mismo desarrolla de su propio trabajo; por lo que, se reconoce como un elemento imprescindible del proceso asistencial relacionado directamente con la calidad de los servicios prestados” ⁽³²⁾.

Cortes ⁽³³⁾ menciona otros autores:

- Bracho (1989) indica que la satisfacción laboral se refiere a *“la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos”*.
- Wright y Davis (2003) mencionan que *“la satisfacción laboral representa una interacción entre los empleados y su ambiente de trabajo, en donde se busca la congruencia entre lo que los empleados quieren de su trabajo y lo que los empleados sienten que reciben”*.
- Morillo (2006) señalan *“la satisfacción laboral como la perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe*

entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial”.

Cortes también menciona “la importancia de la satisfacción laboral se puede ver desde dos perspectivas. Desde la perspectiva del trabajador y del empleador” ⁽³³⁾:

- **Para los trabajadores:** En su perspectiva, es ganar un buen salario bruto y tener estabilidad laboral. Además, que puedan encontrar un crecimiento profesional constante, obtener recompensas y reconocimientos.
- **Para los empleadores:** para un empleador, esto es un aspecto importante para obtener lo mejor de los empleados. Un empleado satisfecho siempre contribuye más a la empresa, ayuda a controlar el desgaste y a que la empresa crezca. Los efectos positivos de la satisfacción laboral según Cortes ⁽³²⁾ son:
 1. Más eficiencia de los trabajadores.
 2. Mayor lealtad de los trabajadores que conduce a un mayor compromiso.
 3. Mayores ganancias para las empresas.
 4. Alta retención de empleados en su puesto laboral.

2.2.2.1. FACTORES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Gamero ⁽³³⁾ menciona:

- 1) Compensación y condiciones laborales:** Uno de los mayores factores de satisfacción laboral son la compensación y los beneficios. Un trabajador con un buen salario, incentivos, bonificaciones, opciones de atención médica, etc., está más feliz con su trabajo.
- 2) Equilibrio entre el trabajo y la vida:** todas las personas quieren tener un buen lugar de trabajo que les permita pasar tiempo con

sus familiares y amigos. La satisfacción laboral de las personas se debe a una buena política de equilibrio entre el trabajo y vida. Una buena forma de cumplir ello es a través del trabajo remoto.

- 3) **Respeto y reconocimiento:** cualquier individuo aprecia y se siente motivado si es respetado en su lugar de trabajo. Además, si se les premia por su arduo trabajo, esto motiva aún más a los empleados.
- 4) **Seguridad laboral:** Si a un trabajador se le asegura que la empresa lo retendrá incluso si el mercado es turbulento, otorga confianza.
- 5) **Desafíos:** Las actividades laborales monótonas generan trabajadores insatisfechos. Por tanto, cosas como la rotación laboral, el enriquecimiento laboral, etc., también pueden ayudar a la satisfacción laboral de los empleados.
- 6) **Crecimiento profesional:** los trabajadores siempre mantienen la parte del crecimiento profesional como una alta prioridad en su vida. Así, les otorga nuevos puestos de trabajo, aumenta la satisfacción laboral. Pues saben que obtendrían un impulso en su carrera.

2.2.2.2. TEORÍAS ACERCA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Caballero “Las teorías de la satisfacción laboral generalmente se superponen con las teorías más generales sobre la motivación humana” ⁽³⁴⁾. Esto explica por qué la clásica Jerarquía de Necesidades de Maslow, o Pirámide de Maslow, haya sido uno de los primeros enfoques utilizados para explicar la problemática de la satisfacción en el trabajo.

Palomino “La teoría de Maslow postula que las necesidades humanas esenciales, como la fisiología y la seguridad, deben cumplirse antes de alcanzar necesidades más complejas, como la pertenencia y la estima o afecto” ⁽³⁵⁾.

Caballero ⁽³⁴⁾ menciona que cuando la teoría se aplica a entornos laborales, características como la compensación, la cobertura médica y la seguridad laboral representan las necesidades básicas. Una vez que se cumplen, el empleado considera las necesidades complejas: cómo son sus relaciones en el trabajo, qué sentimientos y sensaciones le provoca, etc. Y que pesar de la popularidad de la teoría de Maslow, enfoques más recientes consideran que la jerarquía de necesidades no es tan adecuada para su aplicación en entornos laborales, ya que no considera los procesos cognitivos de los empleados. Un ejemplo de esto es el Enfoque Disposicional, que toma en cuenta la personalidad del empleado. La evidencia sugiere que todas las personas tienen una cierta predisposición a sentir diferentes niveles de satisfacción, y esta predisposición permanece bastante estable a través del tiempo.

Palomino también menciona “la Teoría de los Dos Factores de Herzberg propone que la satisfacción laboral se basa en una combinación de factores intrínsecos y extrínsecos.

- Los **factores intrínsecos** se relacionan con la sensación de felicidad del empleado sobre el trabajo en sí, y sus responsabilidades.
- Los **factores extrínsecos** (también llamados “factores de higiene”) tienen que ver con las condiciones objetivas del trabajo, como la compensación, los beneficios, las oportunidades de desarrollo, etc” ⁽³⁵⁾.

2.2.2.3. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Cantera menciona que “En general se utilizan tres métodos de encuesta para medir la satisfacción en el trabajo: el índice global único, el puntaje global y el puntaje por facetas” ⁽³⁶⁾. Un cuarto método sería la entrevista personal, utilizada solo en ocasiones; sin

embargo, la técnica mayormente utilizada es el cuestionario el cual es anónimo y voluntario.

“El índice global único es simplemente una respuesta a una sola pregunta. Por ejemplo, «¿Qué tan satisfecho está con su trabajo?». El número de respuestas predeterminadas tiende a ser de alrededor de cinco, desde «muy satisfecho» hasta «muy insatisfecho»”⁽³⁶⁾.

Aunque este método es sencillo de usar y podría parecer inexacto, algunos autores mencionan que su efectividad es igual al de aquellas encuestas que contienen varias preguntas ya que, las personas ya conocen su grado de satisfacción.

“La medición global y la medición por facetas son metodologías más extendidas, y se consideran más sofisticadas y precisas. Ambas consisten en una serie de preguntas sobre diferentes aspectos y atributos del trabajo: condiciones generales, compensación y beneficios, relaciones con compañeros de trabajo y supervisores, entre otras. Cada punto responde a una escala estandarizada, que los investigadores combinan para generar puntajes”⁽³⁶⁾.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Eficacia:** Es el nivel de consecución de metas y objetivos. La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos⁽³⁷⁾.
- **Eficiencia:** “Se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos”⁽³⁷⁾.
- **Recurso metodológico:** Se puede definir como un elemento del currículo que incluye los grandes principios de intervención educativa y las fórmulas estratégicas comunes a todas las áreas y materias. condicionantes con el fin de propiciar un aprendizaje competencial en el alumnado⁽³⁸⁾.

- **Percepción:** Primer conocimiento de una cosa por medio de las impresiones que comunican los sentidos ⁽³⁹⁾.

2.4. SISTEMA DE HIPOTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN (HI)

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

2.4.2. HIPÓTESIS NULA (HO)

No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Ha. 01: Existe relación directa y significativa entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Ha. 02: Existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Ha. 03: Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Ha. 04: Existe un alto grado de satisfacción intrínseca y extrínseca de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Ha. 05: Existe un clima organizacional favorable percibido según la edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Ha. 06: Existe un alto grado de satisfacción laboral según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Clima Organizacional

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción Laboral

2.5.3. VARIABLE INTERVINIENTE

Sexo y Edad

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	VALOR	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN	TECNICA / INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE	Se define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales presentes y los cambios que puedan ocurrir.	Gestión del potencial humano	Liderazgo Innovación Recompensa Confort	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Frecuentem 4 = Siempre	Cuantitativo	Discreta Intervalo	Entrevista / Cuestionario de clima organizacional
VARIABLE ORGANIZACIONAL		Diseño organizacion al	Estructura Toma de decisiones Comunicación organizacional Remuneración				
		Cultura organizacion al	Conflicto y cooperación Motivación Identidad				
VARIABLE DEPENDIENTE	La satisfacción laboral es considerado como un estado mental positivo, que provoca placer mientras se lleva a cabo una actividad (trabajo);	Satisfacción Extrínseca	Salario Participación Trato Ámbito físico Supervisión	60 – 89: Favorable 90 – 120: Muy Favorable	Cuantitativo	Discreta Intervalo	Entrevista / Cuestionario de satisfacción laboral

Satisfacción Laboral	dicho estado es alcanzado satisfaciendo ciertos requerimientos individuales a través de su trabajo.	Reconocimiento y formación Logros		Puntuación Satisfacción laboral	34 – 50: Poco Satisfecho			
		Satisfacción Intrínseca	Percepción Laboral Oportunidades Autonomía Apoyo laboral					
VARIABLE INTERVINIENTE		Años	DNI	25 – 30 30 a más	Cuantitativo	Discreta Intervalo	Entrevista / Cuestionario	
Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.							
Sexo	Condición orgánica que distingue a los machos de las hembras.	Género	DNI	Femenino Masculino	Cualitativa	Nominal Dicotómica	Entrevista / Cuestionario	

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. ENFOQUE

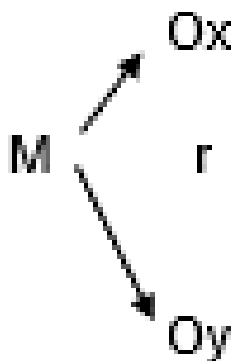
“Es una investigación de enfoque cuantitativo; donde se recogieron datos numéricos de los participantes y se analizaron mediante procesos estadísticos” ⁽⁴⁰⁾.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

“Descriptivo – correlacional autocontrolado, ya que se realizó un análisis de la realidad por medio de una serie de parámetros controlados para encontrar correlaciones entre las variables y poder observar cómo reacciona una de ellas ante cambios en la otra” ⁽⁴⁰⁾.

3.1.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

“El diseño es de tipo observacional porque no modifíco conductas dentro del estudio, analítico porque se hizo una comparación de variables en un grupo de estudio basado en una hipótesis previa, transversal porque se hizo la recolección de datos 1 sola vez en el tiempo y retrospectivo ya que las respuestas de los sujetos de estudio estuvieron basadas en experiencias pasadas” ⁽⁴¹⁾.



Donde:

M : Muestra

Ox, Oy : Observaciones en cada variable

R : Posible correlaciones entre variables

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Se conformó de 40 personales de salud asistenciales: Nombrados y contratados, que asisten en el Centro de Salud Tambillo – Huánuco 2021.

3.2.2. MUESTRA

El proceso de selección de la cantidad de muestra, se realizó a través de un muestreo no probabilístico, por conveniencia.

Estuvo conformado por el 100% los profesionales que se encuentren en los servicios de atención primaria, que cumplieron con los requerimientos para ser incluidos.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Cuestionario de clima organizacional.
- Cuestionario de satisfacción laboral.

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

- Solicitud de permiso al gerente del C.S. Tambillo para la recolección de datos.
- Aplicación de los instrumentos: Los 2 cuestionarios fueron entregados al personal que alcanzó a cumplir con los requerimientos de inclusión,

explicándoles que basaran sus respuestas principalmente en la organización que observaron para enfrentar la pandemia COVID-19 y los cambios que pudieron percibir en su entorno durante ese tiempo.

- Posteriormente, se realizó el cálculo de resultados de cada cuestionario obteniendo las medidas cuantitativas de cada uno.
- Con estos primeros resultados se hizo una base de datos que nos servirá para organizar mejor la información
- Se continuó con la elaboración de las tablas y figuras donde se desglosó cada variable con sus dimensiones para analizar mejor los resultados y por último una tabla donde se relaciona los hallazgos de medición de cada variable. Estas tablas estuvieron conformadas por frecuencias simples y porcentuales.
- Procesamiento estadístico: La prueba de hipótesis se ejecutó con el uso de la prueba estadística del “Coeficiente de Correlación de Pearson”, a un nivel de significancia del 5%, nivel de confiabilidad del 95%, utilizando la significancia bilateral asintótica a través del paquete estadístico SPSS versión 25.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RELATOS Y DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD OBSERVADA

4.1.1. ANÁLISIS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 1. Clima organizacional según gestión del potencial humano en la pandemia Covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

GESTIÓN DEL POTENCIAL HUMANO	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Liderazgo	9	22.5	26	65.0	5	12.5	40	100.0
Innovación	9	22.5	16	40.0	15	37.5	40	100.0
Recompensa	8	20.0	18	45.0	14	35.0	40	100.0
Confort	6	15.0	25	62.5	9	22.5	40	100.0
Promedio	8	20.0	21	53.1	11	26.9	40	100.0

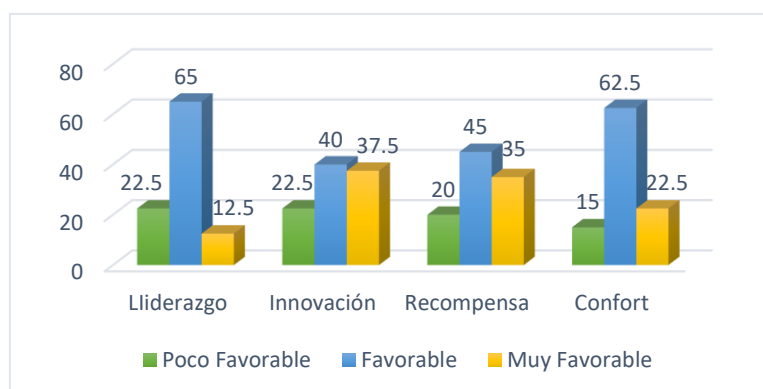


Figura 1. Clima organizacional según gestión del potencial humano en la pandemia Covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 1, muestran en cuanto a los indicadores de liderazgo 65%, innovación 40%, recompensa 45% y confort 62.5% de los trabajadores refieren un clima organizacional Favorable que se brinda en el establecimiento de salud. En Conclusión, los trabajadores refieren que existe un clima organizacional favorable (promedio de 53.1 %) de la Gestión del potencial humano sobre todo en el liderazgo y el confort que le brinda sus jefes 65 y 62 %).

Tabla 2. Clima organizacional según diseño organizacional en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

DISEÑO ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Estructura	2	5.0	18	45.0	20	50.0	40	100.0
T. de decisiones	11	27.5	21	52.5	8	20.0	40	100.0
Comunicación	6	15.0	12	30.0	22	55.0	40	100.0
Remuneración	12	30.0	18	45.0	10	25.0	40	100.0
Promedio	8	20.0	17	42.5	15	37.5	40	100.0

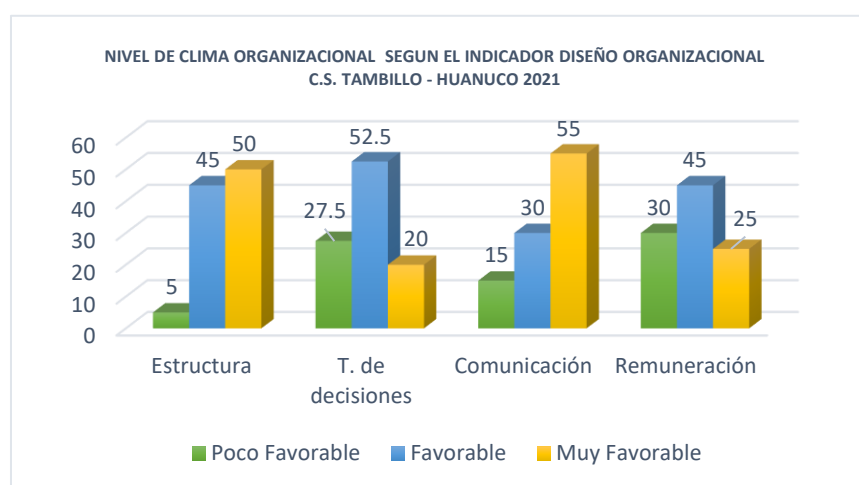


Figura 2. Clima organizacional según diseño organizacional en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 2, muestran en relación al indicador estructura del establecimiento para el desarrollo de las diversas actividades del C.S, refieren el 95% de los trabajadores que les genera un clima organizacional POSITIVO. El indicador Comunicación ocupa el segundo lugar con clima positivo de 85% y en tercer lugar el indicador participación en la toma de decisiones el clima se considera positivo en un 72.5% y el último lugar lo consideró positivo las remuneraciones. Con el 70%. En Conclusión, los trabajadores en Promedio refieren que existe un clima organizacional favorable 42.5% (17 trabajadores) y 37,5% (15 trabajadores) muy favorable en la dimensión del Diseño organizacional. Sobre todo, es positivo en la estructura (95%) y la Comunicación (85%).

Tabla 3. Clima organizacional según cultura organizacional en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

CULTURA ORGANIZACIONAL	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Conflicto y Cooperación	9	22.5	25	62.5	6	15.0	40	100.0
Motivación	6	15.0	17	42.5	17	42.5	40	100.0
Identidad	--	--	9	22.5	31	77.5	40	100.0
TOTAL PROMEDIO	5	12.5	17	42.5	18	45.0	40	100.0

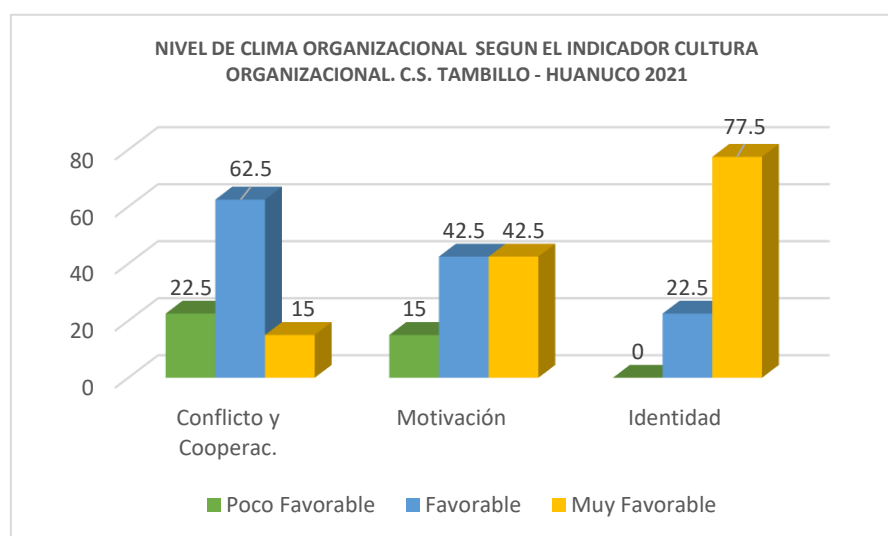


Figura 3. Clima organizacional según cultura organizacional en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 3, muestran en relación al indicador conflicto y cooperación el 77.5% de trabajadores refieren clima positivo considerando poco favorable solo el 22,5 %. En relación al indicador motivación considera el 85% de trabajadores un clima positivo entre favorable y muy favorable y solo el 15% lo considera poco favorable y por último en la dimensión identidad el 100% considera positivo el clima organizacional. En Conclusión, los trabajadores refieren que existe un clima organizacional muy favorable 45 %. Seguido del clima favorable con igual proporción 45% y solo el 12.5% lo considera poco favorable

Tabla 4. Clima organizacional según dimensiones en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

DIMENSIONES	CLIMA ORGANIZACIONAL						TOTAL	
	Poco favorable		Favorable		Muy favorable		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1. Gestión Potencial Humano	8	20.0	21	52.5	11	27.5	40	100.0
2. Diseño organizacional	8	20.0	17	42.5	15	37.5	40	100.0
3. Cultura Organizacional	5	12.5	17	42.5	18	45.0	40	100.0
TOTAL PROMEDIO	7	17.5	18	45.0	15	37.5	40	100.0

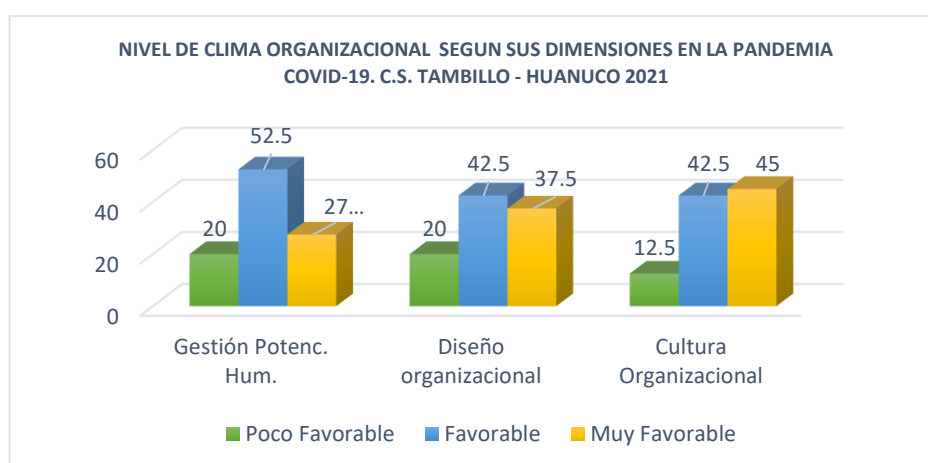


Figura 4. Clima organizacional según dimensiones en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 4, se consolida los promedios de clima organizacional según las dimensiones comparativamente sumándose como positivos las respuestas de clima favorable y muy favorable. Notándose que la gran mayoría de trabajadores considera la Dimensión Gestión, Diseño y Cultura organizacionales positivos (80%, 80% y 87.5% respectivamente)

Del total de 40 trabajadores, los resultados muestran en promedio clima favorable de 45.0 % consolidando las 3 dimensiones; siendo mayor respuesta favorable en la Gestión del potencial humano (52.5%).

4.1.2. ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Tabla 5. Evaluación extrínseca de la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

INDICADOR EXTRINSECO DE SATISFACCIÓN	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	Poca		Moderada		Alta		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1.- Salario	14	35.0	21	52.5	5	12.5	40	100.0
2.- Participación	8	20.0	22	55.0	10	25.0	40	100.0
3.- Trato Institucional	1	2.5	29	72.5	10	25.0	40	100.0
4.- Ámbito físico	4	10.0	11	27.5	25	62.5	40	100.0
5.- Supervisión	3	7.5	19	47.5	18	45.0	40	100.0
6.- Formación y Reconocimiento	19	47.5	13	32.5	8	20.0	40	100.0
7.- Logro sindical	15	37.5	21	52.5	4	10.0	40	100.0
TOTAL PROMEDIO	9	22.5	19	47.5	12	30.0	40	100.0

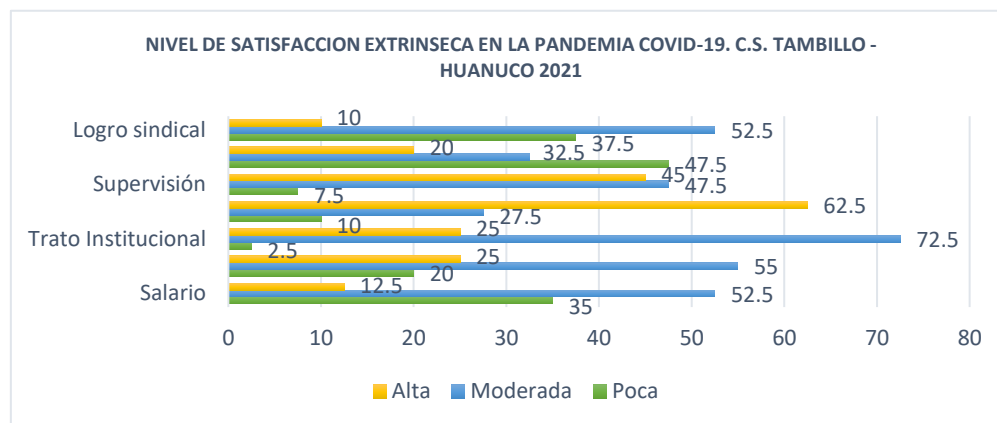


Figura 5. Evaluación extrínseca de la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 5, se puede observar que en primer lugar el trabajador tiene satisfacción moderada (47.5 en promedio) destacando entre moderada satisfacción: el trato institucional (72.5%) y la participación (55%), en segundo lugar, ocupa la alta satisfacción (28%). Destaca en la alta satisfacción el ámbito físico (62.5%), en menor proporción la poca satisfacción por la formación y reconocimiento (47.5%) En Conclusión, la satisfacción laboral de los trabajadores es solo moderada (47.5%) en promedio asociado generalmente por el trato institucional (72.5 %).

Tabla 6. Evaluación intrínseca de la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

INDICADOR INTRINSECO DE SATISFACCION	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	Poca		Moderada		Alta		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1.- Tenencia de trabajo	--	--	13	32.5	27	67.5	40	100.0
2.- Oportunidad de destacar	9	22.5	24	60.0	7	17.5	40	100.0
3.- Hacer lo que le gusta	7	17.5	25	62.5	8	20.0	40	100.0
4.- Aportar a objetivos y metas	4	10.0	28	70.0	8	20.0	40	100.0
TOTAL PROMEDIO	5	12.5	23	57.5	12	30.0	40	100.0

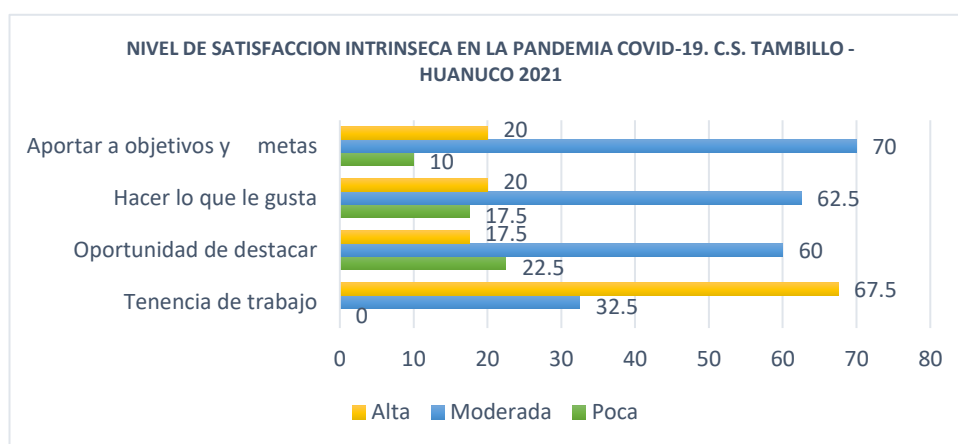


Figura 6. Evaluación intrínseca de la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 6, se puede que se califica generalmente con satisfacción moderada (56.3 %), sobre todo para aportar a los objetivos y metas; seguido de alta satisfacción (31.2 %) alcanzando ambos el 87.5%, destacando la satisfacción de tener trabajo y poca satisfacción solo se presenta en un 12.5 %. En Conclusión, la satisfacción intrínseca en promedio de los indicadores es moderada en los trabajadores

Tabla 7. Satisfacción laboral según dimensiones en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

INDICADOR DE SATISFACCION	SATISFACCION FAVORAL						TOTAL	
	Poca		Moderada		Alta		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1.- EXTRINSECA	9	22.5	19	47.5	12	30.0	40	100.0
2.- INTRINSECA	5	12.5	23	57.5	12	30.0	40	100.0
PROMEDIO	7	17.5	21	52.5	12	30.0	40	100.0

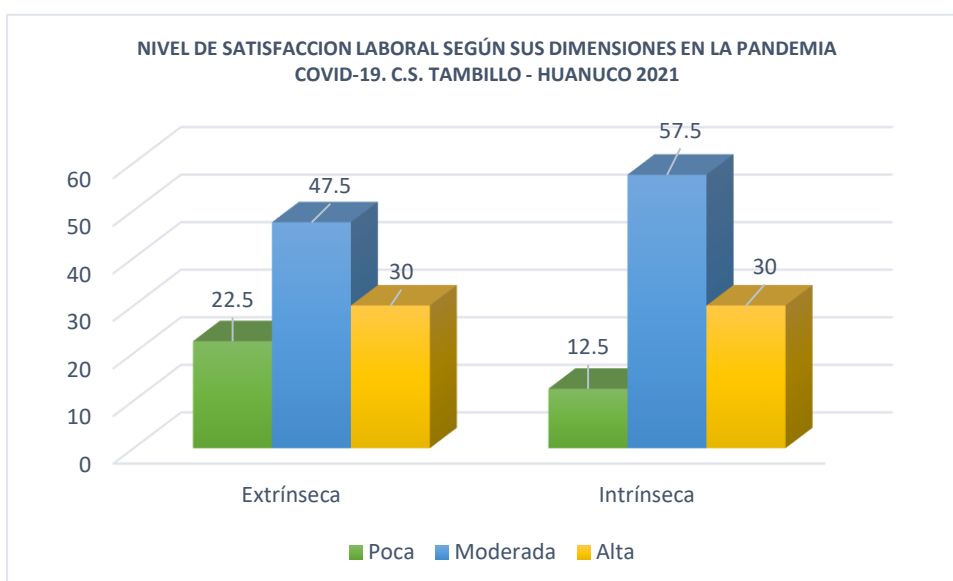


Figura 7. Satisfacción laboral según dimensiones en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 7, comparando el consolidado de los indicadores intrínsecos y extrínsecos ambos indicadores se sitúan en el nivel de satisfacción moderada con mayor porcentaje en el intrínseco que el extrínseco (57.5 y 47.5 respectivamente). La alta satisfacción ocupa el segundo lugar en el total con 30% en promedio tanto en el indicador intrínseco como el extrínseco.

Tabla 8. Clima organizacional en relación a satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1.- POCO FAVORABLE	6	15.0	--	--	1	2.5	7	17.5
2.- FAVORABLE	1	2.5	14	35.0	3	7.5	18	45.0
3.- MUY FAVORABLE	--	--	7	17.5	8	20.0	15	37.5
TOTAL	7	17.5	21	52.5	12	30.0	40	100.0

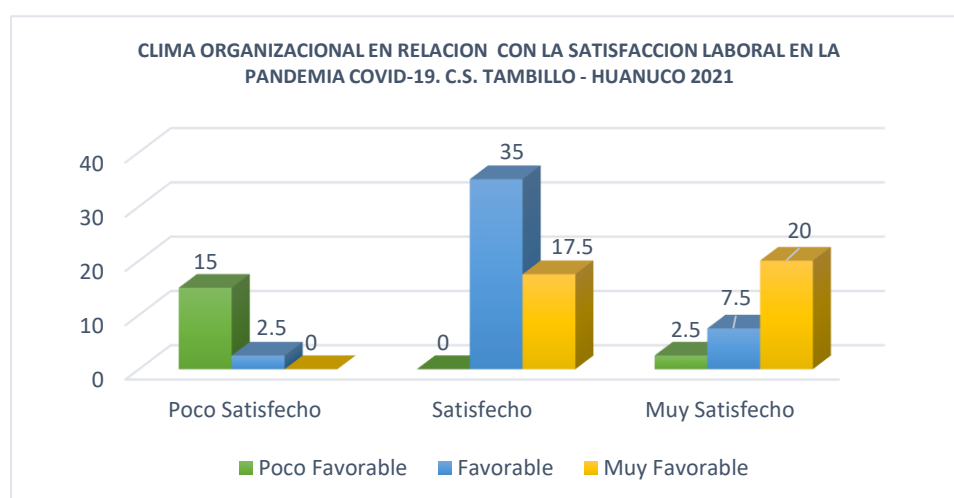


Figura 8. Clima organizacional en relación a satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 8, se presenta los resultados del clima y satisfacción laboral variables principales del presente estudio realizado en 40 trabajadores del C.S. de Tambillo de la Región Huánuco en +la pandemia COVID 19. 2021.

Se puede observar que el clima laboral, calificado y consolidado generalmente oscila entre favorable y muy favorable (45 y 37.5%) y está asociada generalmente con una moderada a alta satisfacción laboral (52.5% y 30%) respectivamente. En Conclusión, el Clima laboral no es negativo y responde también a una satisfacción Laboral positiva hasta un 82.5% del total.

Tabla 9. Gestión del potencial humano en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

Gestión del potencial humano	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1.- POCO FAVORABLE	-	-	7	17.5	-	-	7	17.5
2.- FAVORABLE	1	2.5	14	35.0	9	22.5	24	60.0
3.- MUY FAVORABLE	--	--	8	20.0	1	2.5	9	22.5
TOTAL	1	2.5	29	72.5	10	25.0	40	100.0

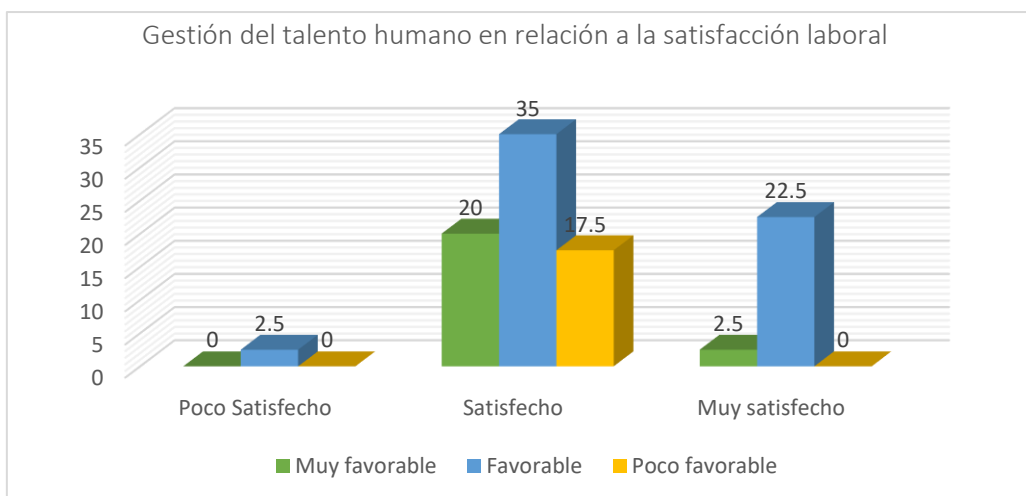


Figura 9. Gestión del potencial humano en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 9, se presenta los resultados de la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral, dimensión y variable del presente estudio realizado en 40 trabajadores del C.S. de Tambillo de la Región Huánuco en la pandemia COVID 19, 2021. Se puede observar que la gestión del potencial humano, calificado y consolidado generalmente oscila entre favorable y muy favorable (60 y 22.5%) y está asociada generalmente con una moderada a alta satisfacción laboral (72.5% y 25%) respectivamente. En Conclusión, la gestión del potencial humano no es negativo y responde también a una satisfacción Laboral positiva hasta un 97.5% del total.

Tabla 10. Diseño organizacional en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

Diseño organizacional	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- POCO FAVORABLE	-	-	3	7.5	1	2.5	4	10.0
2.- FAVORABLE	1	2.5	14	35.0	5	12.5	20	50.0
3.- MUY FAVORABLE	--	--	12	30.0	4	10.0	16	40.0
TOTAL	1	2.5	29	72.5	10	25.0	40	100.0

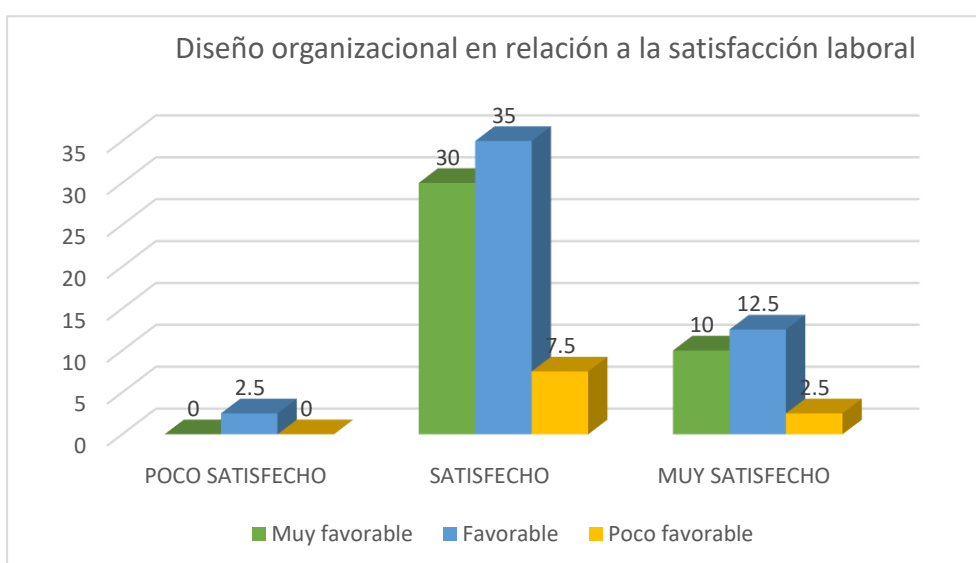


Figura 10. Diseño organizacional en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 10, se presenta los resultados del diseño organizacional y la satisfacción laboral, dimensión y variable del presente estudio realizado en 40 trabajadores del C.S. de Tambillo de la Región Huánuco en la pandemia COVID 19, 2021. Se puede observar que el diseño organizacional, calificado y consolidado generalmente oscila entre favorable y muy favorable (50 y 40%) y está asociada generalmente con una moderada a alta satisfacción laboral (72.5% y 25%) respectivamente. En Conclusión, el diseño organizacional no es negativo y responde también a una satisfacción Laboral positiva hasta un 97.5% del total.

Tabla 11. Cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

Cultura organizacional	SATISFACCION LABORAL						TOTAL	
	Poco Satisfecho		Satisfecho		Muy Satisfecho		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
1.- POCO FAVORABLE	-	-	1	2.5	2	5.0	3	7.5
2.- FAVORABLE	-	-	9	22.5	2	5.0	11	27.5
3.- MUY FAVORABLE	1	2.5	19	47.5	6	15.0	26	65.0
TOTAL	1	2.5	29	72.5	10	25.0	40	100.0

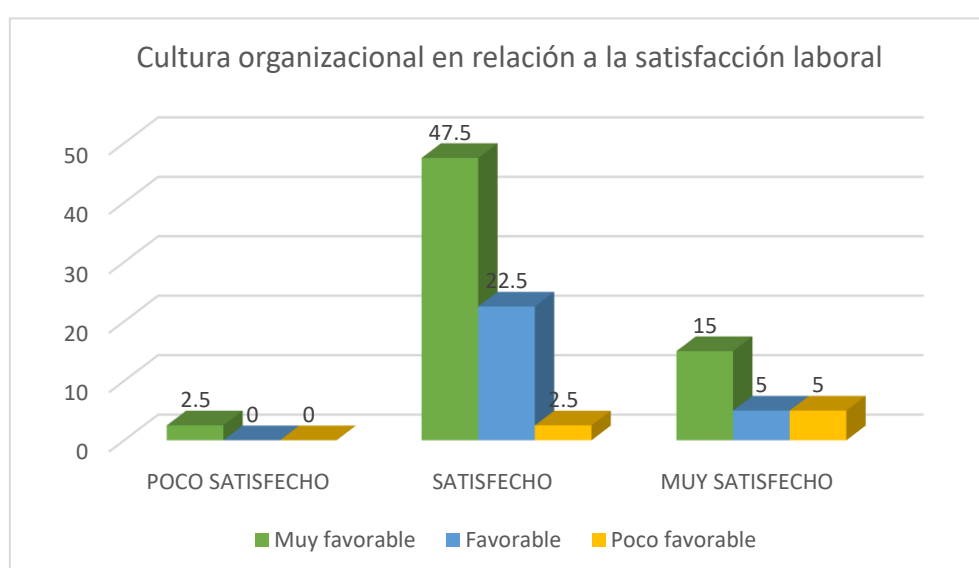


Figura 11. Cultura organizacional en relación a la satisfacción laboral en la pandemia covid-19. C.S. tambillo - Huánuco 2021

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En la tabla y figura 11, se presenta los resultados de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, dimensión y variable del presente estudio realizado en 40 trabajadores del C.S. de Tambillo de la Región Huánuco en la pandemia COVID 19, 2021. Se puede observar que la cultura organizacional, calificado y consolidado generalmente oscila entre favorable y muy favorable (65 y 27.5%) y está asociada generalmente con una moderada a alta satisfacción laboral (72.5% y 25%) respectivamente. En Conclusión, la cultura organizacional no es negativo y responde también a una satisfacción Laboral positiva hasta un 97.5% del total.

Tabla 12. Clima organizacional según la edad del personal que labora en el Centro de Salud Tambillo

CLIMA ORGANIZACIONAL	EDAD				TOTAL	
	25 -35 AÑOS		MAYOR DE 35		N°	%
	N°	%	N°	%		
1.- POCO FAVORABLE	---	---	3	10.0	3	8.0
2.- FAVORABLE	3	28.0	20	69.0	23	58.0
3.- MUY FAVORABLE	8	72.0	6	21.0	14	34.0
TOTAL	11	100.0	29	100.0	40	100.0

Interpretación:

En la tabla 12, se presenta el proceso de evaluación del clima organizacional según la edad, se evidencia que en el rango de edad 25 - 35 años, en un 72% (8) consideran el clima organizacional como muy favorable, de igual manera en el personal mayores a 35 años quienes en un 69% (20) consideran que el clima organizacional es favorable.

Tabla 13. Clima organizacional según el sexo del personal que labora en el Centro de Salud Tambillo

CLIMA ORGANIZACIONAL	SEXO				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO		N°	%
	N°	%	N°	%		
1.- POCO FAVORABLE	---	---	3	20.0	3	8.0
2.- FAVORABLE	14	56.0	9	60.0	23	58.0
3.- MUY FAVORABLE	11	44.0	3	20.0	14	34.0
TOTAL	25	100.0	15	100.0	40	100.0

Interpretación:

En la tabla 13, se presenta el proceso de evaluación del clima organizacional según el sexo, se evidencia que el 56% (14) de mujeres considera como favorable el clima organizacional del centro de salud Tambillo, asimismo del total de los varones, el 60% (9) considera como favorable al clima organizacional.

Tabla 14. Satisfacción laboral según la edad del personal que labora en el Centro de Salud Tambillo

SATISFACCION LABORAL	EDAD				TOTAL	
	25 -35 AÑOS		MAYOR DE 35		N°	%
	N°	%	N°	%		
1.- POCO SATISFECHO	---	---	1	4.0	1	3.0
2.- SATISFECHO	6	54.0	23	80.0	29	72.0
3.- MUY SATISFECHO	5	46.0	5	16.0	10	25.0
TOTAL	11	100.0	29	100.0	40	100.0

Interpretación:

En la tabla 14, se presenta el proceso de evaluación de la satisfacción laboral según la edad, se evidencia que en el rango de edad 25 -35 años, en un 54% (6) se encuentran satisfechos, de igual manera en el personal mayores a 35 años quienes en un 80% (23) manifiestan sentirse satisfechos.

Tabla 15. Satisfacción laboral según el sexo del personal que labora en el Centro de Salud Tambillo

SATISFACCION LABORAL	SEXO				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO		N°	%
	N°	%	N°	%		
1.- POCO SATISFECHO	1	4.0	---	---	1	3.0
2.- SATISFECHO	16	64.0	13	86.0	29	72.0
3.- MUY SATISFECHO	8	32.0	2	14.0	10	25.0
TOTAL	25	100.0	15	100.0	40	100.0

Interpretación:

En la tabla 15, se presenta el proceso de evaluación de la satisfacción laboral según el sexo, se evidencia que el 64% (16) de mujeres considera sentirse satisfecha laboralmente en el centro de salud Tambillo, asimismo del total de los varones, el 86% (13) considera sentirse satisfecho.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Tabla 16. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,076	40	,20	,981	40	,723
Satisfacción laboral	,156	40	,016	,942	40	,042

Análisis inferencial

De acuerdo a los resultados estadísticos inferenciales, se efectuó la prueba de normalidad, se eligió la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, debido a que tuvimos una muestra de 40 participantes.

Para este análisis inferencial, fue indispensable cumplir con los requisitos de las medidas paramétricas, todas las distribuciones de contraste fueron significativas $p > 0.05$, por lo cual se consideran distribuciones normales, es por ello que para el contraste de hipótesis se hizo uso de las pruebas paramétricas, como es el caso de las pruebas estadísticas de Pearson.

4.3. HIPOTESIS ALTERNATIVA

Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

4.3.1. HIPOTESIS NULA

No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Tabla 17. Contrastación hipótesis general

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,786
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,786	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 17, se evidencia que existe relación directa significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,786, lo cual se evidencia que existe una correlación positiva alta, asimismo un valor de significancia menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, logrando concluir que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

4.3.2. HIPOTESIS ALTERNATIVA 1

Existe relación directa y significativa entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

4.3.2.1. HIPOTESIS NULA

No existe relación entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Tabla 18. Contrastación hipótesis específica 1

		Gestión del potencial humano	Satisfacción laboral
Gestión del potencial humano	Correlación de Pearson	1	,692
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,692	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 18, se evidencia que existe relación directa significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,692, lo cual se evidencia que existe una correlación positiva alta, asimismo un valor de significancia menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, logrando concluir que existe relación directa y significativa entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

4.3.3. HIPOTESIS ALTERNATIVA 2

Existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

4.3.3.1. HIPOTESIS NULA

No existe relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Tabla 19. Contrastación hipótesis específica 2

		Diseño organizacional	Satisfacción laboral
Diseño organizacional	Correlación de Pearson	1	,713
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,713	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 19, se evidencia que existe relación directa significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,713, se evidencia que existe una correlación positiva alta, asimismo un valor de significancia menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, logrando concluir que existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

4.3.4. HIPOTESIS ALTERNATIVA 3

Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

4.3.4.1. HIPOTESIS NULA

No existe relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

Tabla 20. Contrastación hipótesis específica 3

		Cultura organizacional	Satisfacción laboral
Cultura organizacional	Correlación de Pearson	1	,742
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,742	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 20, se evidencia que existe relación directa significativa, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,742, se evidencia que existe una correlación positiva alta, asimismo un valor de significancia menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula, logrando concluir que existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

Al medir el nivel del clima organizacional que presentan los profesionales de la salud que laboran en el Centro de Salud Tambillo, podemos evidenciar que el 81.5% afirmaron que es favorable y muy favorable. En cuanto a la satisfacción laboral un 82.5% de profesionales que laboran en el centro de salud Tambillo indicaron estar satisfechos y muy satisfechos durante la pandemia COVID-19. De acuerdo a estos resultados obtenidos, Gan señala que “el clima organizacional es un indicador fundamental de la vida de la empresa, condicionado por múltiples cuestiones desde las normas internas de funcionamiento, las condiciones ergonómicas del lugar de trabajo y equipamientos, pasando por las actitudes de las personas que integran el equipo, los estilos de dirección de jefes y líderes, los salarios y remuneraciones, hasta la identificación y satisfacción de cada persona con la labor que realiza” ⁽²³⁾. Así mismo Bracho demuestra que “la satisfacción laboral, es la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores, expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidos por ellos” ⁽³³⁾.

Según Manosalvas en su estudio demostró que “existe una correlación estadística significativa entre los constructos clima organizacional y satisfacción laboral; es decir; que si el nivel percibido de clima organizacional es alto la actitud de la satisfacción laboral también se presenta en esas proporciones en cada una de sus dimensiones; por otro lado, ninguno de los modelos de medida analizados mostró un ajuste aceptable” ⁽¹⁰⁾. Evidenciando los resultados encontrados por Manosalvas presenta alguna relación con los resultados obtenidos en la tabla 15, donde se demuestra que existe relación directa significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,786; lo cual evidencia que existe una correlación positiva alta.

Al respecto, Risco en su estudio muestra que “el clima laboral y sus dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión,

comunicación y condiciones laborales, se correlacionan significativamente con la satisfacción laboral en trabajadores de la IPRESS III EsSalud” ⁽¹³⁾. Consecuentemente, confrontando los datos de los resultados encontrados por Risco se percibe que existe similitud con la tabla 4; donde, se consolida los promedios de clima organizacional según las dimensiones comparativamente sumándose como positivos las respuestas de clima favorable y muy favorable. Notándose que la gran mayoría de trabajadores considera la dimensión Gestión, Diseño y Cultura organizacionales positivos (80%, 80% y 87.5% respectivamente), asimismo cada uno de ellas tiene correlación de alta significancia con la satisfacción laboral.

Por otro lado, Orihuela en su investigación encontró que “la cultura organizacional, el estilo gerencial y el compromiso laboral se relacionan significativamente, en niveles moderados, con la satisfacción laboral desde la percepción del personal del Centro de Salud Puente Chao en tiempos del COVID-19” ⁽¹⁵⁾. Analizando los resultados de Orihuela conducen a alguna semejanza con los hallazgos de la tabla 20, donde los resultados obtenidos señalan que la relación es directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,742.

Según Sánchez en su trabajo de investigación señala que “el clima organizacional a nivel general y el potencial humano se relacionan significativamente, en niveles intermedios directos, con la satisfacción laboral desde la percepción del personal de Salud que laboran en tiempos de COVID-19. Conduciendo los resultados que interpreta Sánchez hace mención de la relación directa significativa, teniendo cercanía con los resultados encontrados en nuestro estudio desde el punto de vista en que surgieron ambas investigaciones” ⁽¹⁶⁾.

CONCLUSIONES

1. Al determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021, se pudo concluir que existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, esta relación se da de manera positiva alta, es decir que mientras exista un correcto clima organizacional por parte de la institución habrá una mayor satisfacción laboral por parte del profesional de salud ($r_{hx}=0,786$).
2. Al determinar la relación de la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021, se pudo concluir que existe relación directa y significativa entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral, esta relación se da de manera positiva alta ($r_{hx}=0,692$), asimismo se pudo evidenciar que los indicadores con mas predominio favorablemente es el liderazgo (65%) y el confort (62.5%), lo que conlleva a una mayor productividad y eficiencia en la institución.
3. Al determinar la relación del diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021, se pudo concluir que existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral, esta relación se da de manera positiva alta ($r_{hx}=0,713$), asimismo se pudo evidenciar que los indicadores con mayor predominio entre favorable y muy favorable fue la toma de decisiones (52.5%) y la comunicación organizacional (55%), lo cual trasciende a una satisfacción laboral correcta.
4. Al determinar la relación de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021, se pudo concluir que existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral, esta relación se da de manera positiva alta ($r_{hx}=0,742$), asimismo se pudo evidenciar que los indicadores con mayor predominio entre favorable y muy

favorable fue el conflicto y cooperación (62.5%) de igual manera con la identidad (77.5%), hallazgos que determinan la correcta solución de inconvenientes y compromiso de trabajadores mejorando la satisfacción laboral.

5. Después del proceso de evaluación de la satisfacción extrínseca, estadísticamente se demostró que el 67.5% considera estar satisfecho y en la satisfacción intrínseca, estadísticamente se demostró que el 70% considera estar muy satisfecho, asimismo se pudo evidenciar que el indicador con calificación alta en lo extrínseco fue el ámbito físico (62.5%) y en lo intrínseco fue la tenencia de trabajo (67.5%), los cuales vienen hacer factores determinantes en la satisfacción laboral.
6. Se pudo determinar el grado del clima organizacional según la edad, se evidencia que en el rango de edad 25 -35 años, en un 72% (8) consideran el clima organizacional como muy favorable, de igual manera en el personal mayores a 35 años quienes en un 69% (20) consideran que el clima organizacional es favorable. Según el sexo, se evidencia que el 56% (14) de mujeres considera como favorable el clima organizacional del centro de salud Tambillo, asimismo del total de los varones, el 60% (9) considera como favorable al clima organizacional.
7. Se pudo determinar el grado de satisfacción laboral según la edad, se evidencia que en el rango de edad 25 -35 años, en un 54% (6) se encuentran satisfechos, de igual manera en el personal mayores a 35 años quienes en un 80% (23) manifiestan sentirse satisfechos. Según el sexo, se evidencia que el 64% (16) de mujeres considera sentirse satisfecha laboralmente en el centro de salud Tambillo, asimismo del total de los varones, el 86% (13) considera sentirse satisfecho.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al Centro de Salud Tambillo el poder efectuar este estudio de forma continua y revisar rutinariamente su equipo, así, podrá llevar a cabo un trabajo en conjunto que apoye un entorno laboral positivo, como desarrollar un sistema de mejora permanente en el centro de labores y trabajar de la mano con los que efectúen este estudio para llevar a cabo sesiones de acuerdo con los requisitos indicados.
2. Sugerir a las autoridades del Centro de Salud Tambillo que desarrollen una estrategia de formación y reconocimiento laboral ya que fue el indicador extrínseco con poca satisfacción, es importante que se pueda mejorar este factor diferenciando los distintos niveles de rendimiento, y poder cumplir el objetivo de promover y reconocer sus labores del profesional de la salud en el proceso.
3. Se recomienda a las autoridades del Centro de Salud, el poder efectuar actividades de relaciones interpersonales, charlas de salud mental, motivación, animándolos a participar lo cual podrá contribuir a la reducción del estrés del profesional de la salud.
4. Se recomienda a las autoridades del Centro de Salud Tambillo construir un plan de mejora dirigido a talleres grupales para generar un ambiente organizacional positivo y un alto grado de satisfacción laboral para los empleados.
5. Se recomienda el poder continuar con esta línea de investigación al tema porque los recursos humanos son sumamente importantes para una institución, es fundamental conocer los elementos que direccionan de manera positiva o negativa, para hacer los ajustes pertinentes de manera oportuna mejorando el clima organizacional, la satisfacción laboral y consecuentemente el rendimiento de los servidores públicos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Culma B, Londoño D, García Y, Tabares D. La cultura y el clima de las organizaciones en época del confinamiento a causa del COVID-19. CIE [Internet]. 2020 [Consultado el 2020 mayo 10]; 1(9): 45-56. Disponible en: https://revistas.unipamplona.edu.co/ojs_viceinves/index.php/CIE/article/view/4085
2. Verelst F, Kuylen E, Beutels F. Indications for healthcare surge capacity in European countries facing an exponential increase in coronavirus disease (COVID-19) cases. Euro Surveill [Internet]. 2020 [Consultado el 2020 mayo 12].; 25 (13): 2000323. Disponible en: [10.2807/1560-7917.ES.2020.25.13.2000323](https://doi.org/10.2807/1560-7917.ES.2020.25.13.2000323)
3. Pérez R. Los retos del personal de salud ante la pandemia de COVID-19: Pandemonium, precariedad y paranoia [Internet] Madrid: BID; 2020 mayo 18 [Consultado el 2020 agosto 20]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/desafios-personal-salud-coronavirus/>
4. Organización Panamericana de la Salud y Organización Mundial de la Salud. Requisitos y especificaciones técnicas del equipo de protección personal (EPP) para el nuevo coronavirus en entornos sanitarios [Internet] Washington: PAHO; 2020 febrero 2 [Consultado el 2020 agosto 2]. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/51976>
5. Montoya D. Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios turísticos: caso PTS. [Tesis para obtener el grado de magister en relaciones laborales] Lima: Universidad Católica del Perú; 2015.
6. Chinga, L. Terrazas, S. Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud “Leonor Saavedra – Villa San Luis” 2014. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud] Lima: Universidad César Vallejo; 2017.

7. Ortiz Z, Antonietti L, Capriati A, Ramos S, Romero M, Mariani J, et al. Preocupaciones y demandas frente a COVID-19: Encuesta al personal de salud. Medicina [Internet]. 2020 [Consultado el 2020 agosto 5]; 80(3):16-24. Disponible en: <https://www.medicinabuenosaires.com/indices-de-2020/volumen-80-ano-2020-s-3-indice/preocupaciones/>
8. Galvis M. El nuevo reto del área de recursos humanos para mantener un buen clima organizacional en época de pandemia [Tesis de pregrado para obtener el título profesional de Administradora de Empresas] Cajicá: Universidad Militar Nueva Granada; 2020.
9. Bárcenas I. Influencia de la pandemia por COVID-19 en el clima organizacional de un laboratorio clínico del municipio de Chinú Córdoba [Trabajo de investigación para obtener el título profesional de Administradora en Salud]. Sahaún: Universidad de Córdoba; 2020.
10. Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. El Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral: Un análisis cuantitativo Riguroso de su relación. AD-minister [Internet]. 2015 [Consultado: 2020 mayo 10]; 26(1) :5-15. Disponible en: <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
11. Naima, J. Satisfacción Laboral del Personal Administrativo de la Universidad Experimental de Guayana, Venezuela. Strategos. 2014 Jun; 6(12): 5-18
12. Chiang M, Salazar C, Nuñez A. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal: Hospital Tipo I. Theoria. 2007 Ene; 16(2): 61-76
13. Risco J. Relación del clima organizacional y satisfacción laboral durante el COVID-19 en trabajadores de la IPRESS III ESSALUD Virgen de la Puerta-2020 [Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión de los servicios de salud] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020.
14. Ninaquispe M. Clima organizacional y Satisfacción laboral en el Centro de Salud Mórrope – Junio [Tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud] Chiclayo: Universidad César

Vallejo; 2020.

15. Orihuela E. Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral del personal en tiempos del COVID-19. Centro de Salud Puente Chao, 2020 [tesis para obtener el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de Salud] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020.
16. Sánchez C. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de Salud en tiempos de COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel.2020 [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de Salud] Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020.
17. Jiménez A. Satisfacción Laboral y Salud Mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III Daniel Alcides Carrión – ESSALUD Tacna 2020 [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en tecnología médica con mención en laboratorio clínico y anatomía patológica] Tacna: Universidad Privada de Tacna; 2020.
18. Chuquilin L, Soto M. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el establecimiento de salud Pachacútec – Cajamarca 2018 [Tesis para optar el grado académico de maestra en Gestión Pública] Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018.
19. Pérez J. Comportamiento Organizacional en la Pandemia COVID-19, de la Botica 24 Horas EIR. Huánuco, 2020 [Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración] Lima: Universidad César Vallejo; 2020.
20. Burga S. Relación entre el Clima Organizacional y Productividad Laboral de los Trabajadores de Salud de la Microred Umari-Pachitea-Huánuco, 2017 [Tesis para obtener el grado de maestra en Gerencia de los servicios en Salud] Huánuco; 2018.
21. Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. [Internet]. 2013:31; 8-9. Disponible en:

<http://dx.doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>

22. Lewin K, Lippitt R, White R. Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*. 1939 May; 10(2): 271–299
23. Gan F, Triginé J. Manual de instrumentos de gestión y desarrollo de las personas en las organizaciones. [Internet]. España: Editorial Diaz de Santos S.A; 2006. [Consultado 15 junio del 2020]. Disponible en: [https://issuu.com/nilmary0/docs/manual de instrumentos de gesti n](https://issuu.com/nilmary0/docs/manual_de_instrumentos_de_gesti_n)
24. Segredo A, García J, López P, León P. Enfoque sistémico del clima organizacional y su aplicación en salud pública. *Rev. Cub.* 2015 ene- mar; 41(1): 2-14.
25. Brancato B, Juri F. ¿Puede influir el clima laboral en la productividad? [Trabajo de investigación] Mendoza: Universidad Nacional del Cuyo; 2011.
26. Perú. Ministerio de Salud. Dirección de Calidad en Salud. Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Resolución Ministerial N°468-2011/MINSA (2012 enero).
27. Sedano H. Clima organizacional y productividad laboral en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Naval 2016. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública] Lima: Universidad César Vallejo; 2016.
28. Sandoval M. Concepto y dimensiones del clima organizacional: Hitos de Ciencias Econom. Administ. [Internet]. 2004 [Consultado: 2021 enero 04]; 10(27): 78-82. Disponible en: <https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
29. Santa Eulalia J, Sampedro B. Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. *Rev. Med. Electrón* [Internet]. 2012 [Consultado: 25 de agosto del 2020]; 34(5): 3-8. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011.

30. Apuy L. Factores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería, en el Servicio de Emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela. [Tesis para obtener el grado de Magíster en Administración de Servicios de Salud Sostenible] Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia; 2008.
31. Chávez C. Clima laboral en las organizaciones [Internet] [Consultado: 2020 nov 15] Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos71/clima-laboral-organizaciones/clima-laboral-organizaciones2.shtml>.
32. Cortes N. Todo lo que debes saber sobre la satisfacción laboral [Internet] [Consultado: 07 de junio del 2021]. Disponible en: <https://www.geovictoria.com/pe/satisfaccion-laboral>.
33. Gamero C. Análisis económico de la satisfacción laboral. [Tesis para obtener el grado académico de Doctor en Economía] Málaga: Universidad de Málaga; 2003.
34. Caballero K. El concepto de “Satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. 2002; 6(1-2): 1-10.
35. Palomino M. Liderazgo y Motivación en Equipos de Trabajo. 8° ed: ESIC; 2013.
36. Cantera F. Evaluación de la satisfacción laboral: Métodos directos e indirectos [Internet] [Consultado: 2020 dic 11]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_212.pdf/f03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510
37. Escuela Europea de Dirección y Empresa. Eficacia y Eficiencia: Principales diferencias [Internet] [Consultado: 2021 sep 18]. Disponible en: <https://www.eude.es/blog/eficiencia-eficacia-diferencias/>
38. Quintero L. Metodología [Internet] [Consultado: 2021 sep 18]. Disponible en: <https://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/edublog/cprofesnortedeten>

[erife/wp-content/uploads/sites/4/2015/10/Metodologias.pdf](#)

39. Vargas L. Sobre el concepto de percepción. *Alteridades*. 1994; 4(8): 47-53
40. Barrantes R. Investigación: Un camino al conocimiento, Un enfoque Cualitativo, cuantitativo y mixto [Internet]. 6ta reimp. Costa Rica: EUNED; 2013.
41. Rus E. *Tipos de investigación*. [Internet] [Consultado: 2021 ago. 15]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-investigacion.html>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ortiz I. Clima organizacional y satisfacción laboral en la pandemia COVID - 19. Centro de Salud Tambillo - Huánuco. 2021 [Internet] Huánuco: Universidad de Huánuco; 2023 [Consultado:]. Disponible en: <http://...>

ANEXOS

ANEXO N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL CENTRO DE SALUD TAMBILLO - HUÁNUCO. 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?</p>	<p>GENERAL Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.</p>	<p>GENERAL: Existe relación directa y significativa entre el clima organizacional la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.</p>	<p>Método Descriptivo correlacional transversal retrospectivo y métodos estadísticos</p> <p>Diseño Diseño descriptivo correlacional autocontrolado</p>
<p>Específicos ¿Cuál es la relación entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?</p>	<p>Específicos Identificar la relación entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.</p>	<p>Específicos Existe relación directa y significativa entre la gestión del potencial humano y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.</p>	<p>Población Todo el personal de salud asistencial del centro de salud (Se excluye al personal administrativo) 40 personas.</p>
<p>¿Cuál es la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.</p>	<p>Instrumentos y técnicas a) Cuestionario de clima organizacional b) Cuestionario de satisfacción laboral</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la</p>	<p>Describir la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud durante la</p>	<p>Contraste de Hipótesis</p>

pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?	durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.	pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.	H1 Existe relación entre las variables y estas son dependientes.
¿Cuál es el grado de satisfacción intrínseca y extrínseca de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?	Evaluar el grado de satisfacción intrínseca y extrínseca de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.	Existe un alto grado de satisfacción intrínseca y extrínseca de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.	H0 No existe relación entre las variables y son independientes.
¿Cuál es el grado de clima organizacional según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?	Determinar el grado de clima organizacional según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.	Existe un clima organizacional favorable percibido según la edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.	
¿Cuál es el grado de satisfacción laboral según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021?	Determinar el grado de satisfacción laboral según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.	Existe un alto grado de satisfacción laboral según edad y sexo de los profesionales de salud durante la pandemia COVID-19 en el C.S. Tambillo - Huánuco 2021.	

ANEXO N° 2



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Objetivo. - Identificar las características del personal de salud que pueden intervenir en las variables y evaluar el clima organizacional en la pandemia COVID-19.

Instrucciones. - Las respuestas servirán para la mejora de la gestión asistencial del C.S. donde labora. **Al responder considere lo siguiente:**

- Responda de manera sincera considerando lo que frecuentemente sucede en su organización.
- Recuerde marcar con un aspa una sola opción por cada ítem utilizando la escala que mejor valore su respuesta.

N= Nunca AV= A veces F= Frecuentemente S= Siempre

I.- CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL DE SALUD

EDAD EN AÑOS: a) 25 – 35 <input type="checkbox"/> b) > de 35 <input type="checkbox"/>	SEXO: a) Femenino <input type="checkbox"/> b) Masculino <input type="checkbox"/>	CARGO QUE OCUPA: _____
--	---	----------------------------------

Ítems	N	AV	F	S
Liderazgo				
1) Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
2) Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	1	2	3	4
Innovación				
3) La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4
4) Mis compañeros de trabajo toman Iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
5) Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
6) Mí institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
Recompensa				
7) Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi	1	2	3	4
8) Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
9) Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
10) En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de	1	2	3	4
11) La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Estructura				
12) Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4
13) Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mí	1	2	3	4
Toma de decisiones				
14) Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	1	2	3	4
15) En mi organización participo en la toma de decisiones	1	2	3	4

Comunicación organizacional				
16) Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al	1	2	3	4
17) Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi	1	2	3	4
18) Presto atención a los comunicados	1	2	3	4
Remuneración				
21) Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
22) Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Conflicto y cooperación				
23) Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
24) Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
Motivación				
25) Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer.	1	2	3	4
26) Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
27) Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral	1	2	3	4
Identidad				
28) Estoy comprometido con mi organización de salud	1	2	3	4
29) Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	1	2	3	4
30) Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4
TOTAL	pts.			

Fuente: _ Instrumento tomado de "Relación entre el clima organizacional y la productividad laboral de los trabajadores de salud de la microrred Umari – Pachitea – Huánuco, 2017" – " Lic. Enf. Sherilyn Stephany, BURGA NIETO" - Modificado

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Poco Favorable	Favorable	Muy Favorable
30 – 59 pts.	60 – 89 pts.	90 - 120 pts.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Poco favorable Favorable Muy favorable

ANEXO N° 3



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

A continuación, encontrará un cuestionario para medir la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Tambillo – Pachitea – Huánuco 2021.

Le agradeceremos que lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) la alternativa que mejor refleje su punto de vista. Por favor conteste todas las preguntas, dónde:

N= Nunca AV= A veces F= Frecuentemente S= Siempre

DIMENSIONES – INDICADORES Y REACTIVOS	RESPUESTAS			
	N	AV	F	S
INDICADORES EXTRINSECOS				
a) SATISFACCION POR EL SALARIO	4-6	7-9		10-12
1. Considero que me pagan una suma justa por el trabajo que hago	1	2	3	4
2. Considero que mi sueldo es proporcional a mi preparación profesional	1	2	3	4
3. Se me retribuye económicamente o en horas de trabajo, el tiempo extra que laboro.	1	2	3	4
4. Recibo un bono extra por trabajar en un área específica.	1	2	3	4
b) PARTICIPACION EN LAS DECISIONES	3-4	5-6		7-9
5. Se toma en cuenta mis sugerencias para mejora del servicio	1	2	3	4
6. Participo en las decisiones relativas a la empresa	1	2	3	4
7. Participo en las decisiones de mi departamento o sección	1	2	3	4
c) TRATO DE LA INSTITUCION	2-3	4-5		6
8. Recibo trato cordial en mi trabajo	1	2	3	4
9. Recibo trato igualitario y justo en mi trabajo	1	2	3	4
d) SATISFACCION POR EL AMBITO FÍSICO	5-8	9-12		13-15
10. Existe amplitud en el área donde trabajo	1	2	3	4
11. La distribución física del ambiente de trabajo facilita mis labores.	1	2	3	4
12. El ambiente donde trabajo es confortable, iluminado y ventilado	1	2	3	4
13. Existe vías de evacuación y señalización para desastres.	1	2	3	4
14. Cuento con equipo de bioseguridad personal	1	2	3	4
e) SATISFACCIÓN CON LA SUPERVISION	3-4	5-6		7-9
17. Cuando me supervisan refuerzan mis habilidades y destrezas	1	2	3	4
18. La autoridad del supervisor(a) es horizontal	1	2	3	4
19. Existe supervisión frecuente	1	2	3	4
f) SATISFACCION POR FORMACIÓN Y RECONOCIMIENTO	4-6	7-9		10-12
20. Si hago bien mi trabajo soy promovido	1	2	3	4
21. Si tengo dificultades en mi trabajo soy capacitado	1	2	3	4
22. Cuando realizo un buen trabajo recibo reconocimiento de mis jefes	1	2	3	4
23. Se reconoce mi formación profesional dentro y fuera del servicio	1	2	3	4

g) SATISFACCION POR LOGROS SINDICALES	2-3	4-5		6
24. El conjunto de beneficios laborales que tenemos es equitativo	1	2	3	4
25. Estoy de acuerdo con los convenios y beneficios laborales logrados	1	2	3	4
INDICADORES INTRINSECOS				
a) SATISFAC. POR TENER TRABAJO	5-8	9-12		13-15
26. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo	1	2	3	4
27. Mi trabajo me supone un reto estimulante cada día	1	2	3	4
28. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	1	2	3	4
29. Considero mi trabajo como una fuente de realización personal	1	2	3	4
30. Estoy de acuerdo con mi horario de trabajo	1	2	3	4
b) OPORTUNIDADES DE DESTACAR EN EL TRABAJO	2-3	4-5		6
31. Se me designan cargos importantes en ciertas actividades	1	2	3	4
32. Se me permite demostrar habilidades y conocimientos para los que estoy capacitado(a)	1	2	3	4
c) OPORTUNIDADES DE HACER LO QUE LE GUSTA				
33. Puedo decidir de forma autónoma aspectos relativos a mi trabajo	1	2	3	4
d) APOYO A LOS OBJETIVOS Y METAS A ALCANZAR				
34. Recibo apoyo para los objetivos, metas y tasas de producción que debo alcanzar	1	2	3	4
TOTAL				pts.

PARÁMETROS DE EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
34 – 67 pts.	68 – 101 pts.	102 -136 pts.

SATISFACCIÓN LABORAL: Poco Satisfecho Satisfecho Muy Satisfecho

ANEXO N° 4

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto CABEZAS NIEVES RICARDO WAGNER.
 Institución donde labora FACULTAD DE ODONTOLOGIA - UNODC,
 Instrumento motivo de Evaluación Cuestionario de clima organizacional, y satisfacción laboral
 Autor del Instrumento ILUSION BEATRIZ ORTIZ FRANCO
 Aspecto de Validación DE 2 INSTRUMENTOS

CRITERIOS		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				TP
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Formulado con lenguaje apropiado																					
Objetividad	Expresado en conductas observables																					
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																					
Organización	Organizado en forma lógica																					
Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																					
Intencionalidad	Adecuado para valorar la inteligencia emocional																					
Consistencia	Basado en aspectos teórico científico																					
Coherencia	Entre las variables, indicadores e ítems																					
Metodología	Responde al propósito de Estudio																					
Pertinencia	Inventario aplicable																					
TOTAL																						

OPINION DE APLICABILIDAD: SE PUEDE APLICAR.

PROMEDIO DE VALORACION: _____

FECHA: 05 DICIEMBRE - 2019

GRADO ACADEMICO	<u>MAESTRO EN SALUD PUBLICA</u>
MECION	<u>GERENCIA EN SALUD.</u>
DNI	<u>45487843</u>


 FIRMA DEL EXPERTO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CABEZAS NIEVES, RICARDO WAGNER DNI 45487843	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 15/06/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION PERU
CABEZAS NIEVES, RICARDO WAGNER DNI 45487843	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 09/11/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION PERU
CABEZAS NIEVES, RICARDO WAGNER DNI 45487843	MAESTRO EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA MECIÓN: GERENCIA EN SALUD Fecha de diploma: 14/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION PERU

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto SALVATIERRA CELIS MARCO AURELIO
 Institución donde labora FACULTAD DE ODONTOLOGIA - UNDAC
 Instrumento motivo de Evaluación QUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL - SATISFACCION LABORAL
 Autor del Instrumento ILUSION BEATRIZ ORTIZ FRANZIA
 Aspecto de Validación DE 2 INSTRUMENTOS

CRITERIOS		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				TP
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Formulado con lenguaje apropiado																				X	
Objetividad	Expresado en conductas observables																			X		
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																			X		
Organización	Organizado en forma lógica																				X	
Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar la inteligencia emocional															X						
Consistencia	Basado en aspectos teórico científico																			X		
Coherencia	Entre las variables, indicadores e ítems																				X	
Metodología	Responde al propósito de Estudio																				X	
Pertinencia	Inventario aplicable																				X	
		TOTAL 920																				

OPINION DE APLICABILIDAD: SE PUEDE APLICAR

PROMEDIO DE VALORACION: 92

FECHA: 06 - DICIEMBRE 2019

GRADO ACADEMICO	<u>DOCTOR EN ODONTOLOGIA UNFV</u>
MENCION	<u>DOCTOR EN ODONTOLOGIA UNFV</u>
DNI	<u>04081428</u>


FIRMA DEL EXPERTO

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
SALVATIERRA CELIS, MARCO AURELIO DNI 04081428	MESTRO EN CIENCIAS DE LA SALUD SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA Fecha de diploma: 20/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION PERU
SALVATIERRA CELIS, MARCO AURELIO DNI 04081428	MAESTRO CC SALUD MENCION:SALUD PUB Y COM Fecha de diploma: 22/01/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION PERU
SALVATIERRA CELIS, MARCO AURELIO DNI 04081428	DOCTOR EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 21/10/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
SALVATIERRA CELIS, MARCO AURELIO DNI 04081428	CIRUJANO DENTISTA Fecha de diploma: 25/06/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES PERU
SALVATIERRA CELIS, MARCO AURELIO DNI 04081428	BACHILLER EN ODONTOLOGIA Fecha de diploma: 02/05/1996 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES PERU
SALVATIERRA CELIS, MARCO AURELIO DNI 04081428	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICION

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto ESTRELLA CHACCHA SERGIO MICHEL
 Institución donde labora FAACULTAD DE ODONTOLOGIA - UNDOC.
 Instrumento motivo de Evaluación CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL
 Autor del Instrumento ILUSION SEPTIE OCTE FRENCIO.
 Aspecto de Validación DE 82 INSTRUMENTOS.

CRITERIOS		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				TP
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Claridad	Formulado con lenguaje apropiado																		X			
Objetividad	Expresado en conductas observables																		X			
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología																	X				
Organización	Organizado en forma lógica																			X		
Suficiencia	Comprende aspectos cuantitativos y cualitativos																			X		
Intencionalidad	Adecuado para valorar la Inteligencia emocional																X					
Consistencia	Basado en aspectos teórico científico																	X				
Coherencia	Entre las variables, Indicadores e Items																		X			
Metodología	Responde al propósito de Estudio																			X		
Pertinencia	Inventario aplicable																			X		
		TOTAL 910																				

OPINION DE APLICABILIDAD: SE PUEDE APLICAR

PROMEDIO DE VALORACION: 91

FECHA: 05 DICIEMBRE DEL 2019.

GRADO ACADEMICO	<u>MAESTRO EN SALUD PUBLICA.</u>
MENCION	<u>MAESTRO EN SALUD PUBLICA</u>
DNI	<u>10194454.</u>


 FIRMA DEL EXPERTO



PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
-------------	-------------------------	---	---

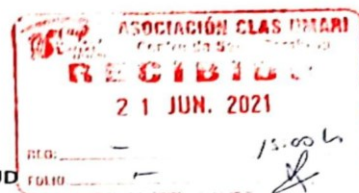
REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESTRELLA CHACCHA, SERGIO MICHEL DNI 10194454	CIRUJANO DENTISTA Fecha de Diploma: 04/09/2000	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN
ESTRELLA CHACCHA, SERGIO MICHEL DNI 10194454	MAESTRO EN SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA Fecha de Diploma: 22/12/2008	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN
ESTRELLA CHACCHA, SERGIO MICHEL DNI 10194454	ESPECIALISTA EN ODONTOLOGIA EN CARIELOGIA Y ENDODONCIA Fecha de Diploma: 08/04/15	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN
ESTRELLA CHACCHA, SERGIO MICHEL DNI 10194454	BACHILLER EN ESTOMATOLOGIA Fecha de Diploma: 15/05/2000	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCÍDES CARRIÓN

ANEXO N° 5



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE POSGRADO



SOLICITUD DE PERMISO

Señor:

M.C. TORRES CABRERA, Ronald
JEFE DEL CENTRO DE SALUD TAMBILLO – PACHITEA – HUANUCO

Yo, ORTIZ FRANCIA Ilusión Beatriz, Cirujana Dentista de profesión, con colegiatura N° 45896, identificado con DNI N° 70875427, ex alumna de la Escuela de Posgrado de la UDH con el fin de obtener el Grado Académico de Magister en Gerencia de los Servicios de Salud vengo realizando una tesis titulada: **“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PANDEMIA COVID-19. CENTRO DE SALUD TAMBILLO - HUÁNUCO. 2021”**, por lo cual con la presente solicito formalmente su autorización y apoyo para llevar a cabo el recojo de datos dentro de la institución que dirige.

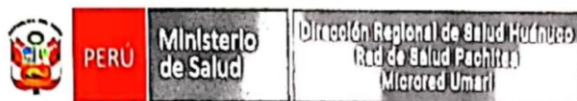
Me comprometo a realizar una investigación meramente de índole académico cuyos resultados serán utilizados con fines investigativos, de carácter confidencial y anónimo sin exponer la identidad de los participantes que participen en el estudio.

Me despido de usted cordialmente esperando una respuesta positiva a mi solicitud, deseándole éxito en su ardua labor cotidiana y agradeciéndole de ante mano la oportunidad brindada

Huánuco, 21 de junio del 2021

ORTIZ FRANCIA, Ilusión Beatriz
Cirujana Dentista
Colegiatura N° 45896
DNI N° 70875427

ANEXO N° 6



CARTA DE ACEPTACIÓN

Tambillo, 21 de junio del 2021

Srta:
C.D. ORTIZ FRANCIA, Ilusión B.

Por medio de la presente le informo sobre la ACEPTACIÓN del recojo de datos dentro del Centro de Salud Tambillo, de la tesis titulada “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA PANDEMIA COVID-19. CENTRO DE SALUD TAMBILLO - HUÁNUCO. 2021”, con la finalidad de que pueda alcanzar el grado académico expuesto por su persona anteriormente.

Esperamos que su labor se lleve a cabo bajo las condiciones y características estipuladas en su solicitud. Sin más por el momento, me despido expresándole mis saludos cordiales.

The image shows an official stamp and a signature. The stamp is circular and contains the text 'MINISTERIO DE SALUD', 'GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO', 'RED DE SALUD PACHITEA', and 'MICRORED UMARI'. To the right of the stamp is a handwritten signature in blue ink. Below the signature, the text reads 'Med. Ronald El Torres Cabrera', 'C.M.P. 72846', and 'JEFE DE MICRO RED'.

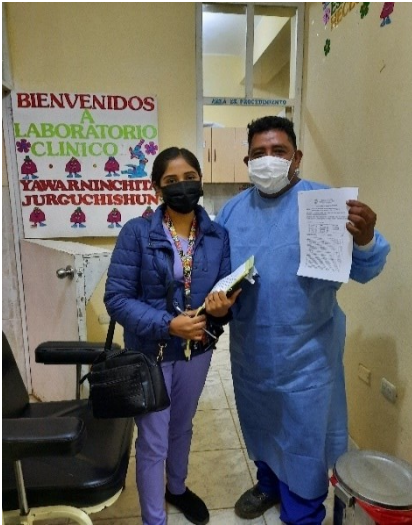
ANEXO N° 7 FOTOGRAFÍAS



Conversación y entrega de la solicitud de permiso al Jefe del Centro de Salud Tambillo para realizar el recojo de datos.



Llegada al C.S. Tambillo



Entrega de cuestionarios al personal que labora en el C.S. Tambillo

