



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales  
de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Serrato Caquies, Vilma Rosmery (ORCID: 0000-0003-1902-7353)

**ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0003-3982-8801)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

CHICLAYO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A mis padres, Silvia y José, por su esfuerzo, apoyo incondicional y motivación a alcanzar mis anhelos; muchos de mis logros son gracias a ellos.

A mis hermanos y sobrinos por su cariño incondicional.

Vilma Rosmery.

## **Agradecimiento**

A Dios, por brindarme buena salud y protección durante estos tiempos difíciles que atravesamos a raíz de la pandemia.

A mi asesora Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda por su apoyo, dirección y paciencia para el desarrollo de este proyecto.

A mis compañeros de equipo por todo el apoyo y enseñanzas compartidas.

Autora.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de la investigación.....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5. Procedimiento .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN .....	21
VI. CONCLUSIONES .....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	37

## Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de clima organizacional de los profesionales de la salud .....	15
Tabla 2. Nivel de satisfacción laboral .....	15
Tabla 3. Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral .....	16
Tabla 4. Relación entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral .....	17
Tabla 5. Relación entre el Apoyo y la Satisfacción Laboral.....	17
Tabla 6. Relación entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral .....	18
Tabla 7. Relación entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral .....	19
Tabla 8. Relación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral .....	20

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén, 2021. La investigación desarrollada fue de tipo básica y enfoque cuantitativo; de nivel descriptivo y diseño no experimental-correlacional, de corte transversal. La población fue de 320 profesionales de la salud, y la muestra fue de 174 profesionales de un Hospital de Jaén, el muestreo fue probabilístico aleatorio simple. La técnica empleada para la recolectar datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Luego de realizada la recolección de datos, se concluyó que el clima organizacional es regular (60,92%) mientras que el nivel de la satisfacción laboral es medio (52,87%) y entre ambas variables existe una relación directa en un grado positivo moderado, lo cual se verifica con el nivel de significancia de  $0,00 < 0,05$  y el coeficiente de correlación de Spearman de 0,575.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, pandemia, Covid-19

## **Abstract**

The main objective of this research work was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of health professionals in times of pandemic in a Hospital in Jaén, 2021. The research carried out was of a basic type and quantitative approach; descriptive level and non-experimental-correlational design, cross-sectional. The population was 320 health professionals, and the sample was 174 professionals from a Hospital in Jaén, the sampling was simple random probability. The technique used to collect data was the survey and the instrument was the questionnaire. After data collection, it was concluded that the organizational climate is regular (60.92%) while the level of job satisfaction is medium (52.87%) and between both variables there is a direct relationship to a positive degree moderate, which is verified with the significance level of  $0.00 < 0.05$  and the Spearman correlation coefficient of 0.575.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, pandemic, Covid-19

## I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente, la situación actual causada por la pandemia Covid-19 existente ha creado diversas secuelas en muchos aspectos de nuestra vida, en especial en las organizaciones de salud y sus colaboradores que han lidiado con toda la presión, miedo y estrés generado por la atención a las víctimas de esta enfermedad, como consecuencia viéndose afectada la proactividad, el clima organizacional, rendimiento y la satisfacción de los colaboradores de salud, que tomaron un papel primordial en la lucha contra la pandemia.

La pandemia anteriormente mencionada, ha colocado en situaciones excepcionalmente exigentes al personal de la salud, de manera que se ven enfrentados a una pesada carga laboral, jornadas largas de trabajo y al escaso descanso.

A nivel nacional, se han impuesto restricciones a los profesionales encargados de la salud en materia de vacaciones a fin de asegurar que haya suficiente personal presente en todo momento. (OIT, 2020).

Asimismo, Manosalva & Quintero (2017) señalan que actualmente tiene mucha relevancia el tener un adecuado ambiente de trabajo en una institución pública, debido a que, si se mejora continuamente las condiciones laborales, ello tendrá un impacto positivo en la productividad.

Por lo antes mencionado, Fernández (2019) afirman que se han realizado muchas investigaciones con respecto al clima organizacional en instituciones de salud y aunado a ello sobre la satisfacción laboral del personal y pacientes, es así como en el Perú, se ha podido observar que en un centro hospitalario más del 70% de los pacientes no se encontraban satisfechos con la atención que recibían, considerando que la satisfacción del paciente es importante para optimizar la atención que se brinda y a la vez conforma un indicador indispensable de calidad.

El clima organizacional se conforma por los integrantes de un equipo de trabajo, con sus cualidades, personalidades, en donde todos los miembros se dirigen hacia un mismo fin, teniendo los mismos objetivos y metas (Brito-Carillo, 2020).

Por tal motivo se debe velar por ofrecer un óptimo clima organizacional, puesto que repercute en la manera que los empleados observan la organización y el compromiso que tengan con ella.

Con respecto a la satisfacción laboral, entendiéndola como un componente que determina el nivel de bienestar que llega a experimentar un empleado en su centro de trabajo, es generalmente un concepto que engloba a las cualidades de los trabajadores hacia diferentes aspectos de su trabajo (G. Felipe et al., 2018)

A nivel local, hoy en día, el clima organizacional y la satisfacción son componentes clave en la conducta del profesional que trabaja en un hospital de Jaén ya que ello potencia diferentes aspectos del trabajador como la eficiencia en su trabajo, innovación y adaptación.

Debido a la importancia del tema a investigar, se formuló el problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud en tiempos de pandemia en un hospital de Jaén, 2021?

La justificación teórica y práctica está basada en la importancia que se le debe dar a tener un apropiado clima organizacional en una institución, puesto que las instituciones están en una constante búsqueda de un mejoramiento continuo del ambiente de trabajo, para que de esta manera se pueda obtener un rendimiento que sea eficiente en sus trabajadores.

Los resultados que se obtengan producto del estudio permitirán tomar acciones de mejora para la institución, ya que las variables mencionadas anteriormente influyen de manera decisiva en el ámbito afectivo y mental del personal que labora en éstas; he aquí la importancia de estudiar la problemática antes mencionada para poder ser conscientes de la necesidad de fomentar climas propicios que contribuirán a una atención de calidad.

Además, esta investigación aportará conocimiento a futuros estudiosos interesados en esta problemática, planteándose el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén, 2021. Los objetivos específicos son: a) Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021; b) Determinar la relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén; c) Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén; d) Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén; e) Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021. La hipótesis general de la investigación es: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén, 2021., mientras que la hipótesis nula es: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta la coyuntura en la que nos encontramos, no se han realizado investigaciones referentes al clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de salud en épocas de pandemia por Covid-19, es por ello que se presentarán algunas investigaciones internacionales y nacionales que fueron realizadas en otro contexto, pero que guardan cierta relación con las variables ya mencionadas.

Pedraza (2020), en su estudio sobre el clima organizacional y satisfacción del capital humano; tuvo como fin conocer la relación entre las variables estudiadas; donde se llegó a concluir que el 53% de los trabajadores expresaron que no cuentan con un sistema de escalafón en las empresas donde laboran, mientras que mayoritariamente el 58% perciben que no se les estimula ni recompensa y un 52% manifiesta que no tienen un ambiente agradable en su centro de trabajo.

En Chile, Mendoza y Moyano (2019) en su artículo referido al clima organizacional y las variaciones de la satisfacción vital en función a la edad en personal de la salud, tuvo como propósito evaluar de qué manera impacta esta problemática en la vida de colaboradores de un hospital de Chile, se realizó una indagación cuantitativa, se alcanzó como conclusión principal que el clima organizacional originado por la satisfacción crea un efecto positivo en la vida de los colaboradores.

Pedraza (2018) en su estudio sobre el clima organizacional y la relación que tiene con los niveles de satisfacción laboral, estudió la correlación entre las variables desde la apreciación de los colaboradores en instituciones privadas; se realizó una investigación correlacional; se obtuvo como resultado que 3 aspectos del clima organizacional como lo son el apoyo, la identidad y afecto favorecen de manera significativa el bienestar de los trabajadores en las organizaciones.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2015) en su publicación investigaron sobre el clima organizacional y su relación con la calidad de atención, tuvieron como

objetivo conocer la influencia que tiene una variable en la otra, se realizó un estudio cuantitativo; se obtuvo como resultado que el clima laboral tiene una influencia importante en el comportamiento de un colaborador de manera personal y organizacional.

En Chile, Bustamante, Grandón y Lapo (2015), realizaron un estudio sobre el clima organizacional, teniendo como objetivo conocer las dimensiones que influyen en la variable; se realizó una investigación cualitativa, se obtuvo como resultado que las áreas que tienen impacto en el clima organizacional son: Supervisión, equipo, condiciones laborales, comunicación y gestión del conflicto, por lo que pudieron concluir que los trabajadores realizan sus actividades de una manera eficaz si cuentan con un clima organizacional óptimo que le pueda permitir dar cumplimiento a las metas de la institución de salud.

Muñiz (2014) en su investigación sobre el clima organizacional en los servicios de salud pública, tuvo como propósito conocer sobre el clima organizacional en un servicio de salud, realizó una investigación cuantitativa, obtuvo como resultado que perciben de manera positiva el clima en la institución, considerando que existe un adecuado clima laboral en la atención primaria, en lo que concierne a la edad se pudo concluir que se sienten satisfechos los colaboradores mayores a diferencia de los jóvenes.

A nivel nacional, en el Perú, Castillo (2020) realizó una investigación relacionada al clima y desempeño laboral en épocas del COVID-19, tuvo como fin conocer la correlación en las variables estudiadas, realizó un estudio correlacional, obtuvo como resultado que el clima laboral fue regular (78%) y el desempeño laboral se encuentra en el nivel medio (52%). Se pudo concluir que en las variables existe una relación significativa.

En Junín, Blanco (2018) en su publicación sobre clima organizacional y nivel de satisfacción del personal de un Hospital, tuvo como fin conocer la relación entre las variables, realizó una investigación correlacional, obtuvo como resultado que los profesionales que piensan que el clima organizacional debería mejorar corresponde al 56%, y en lo que respecta a la satisfacción, el personal que considera que se hallan satisfechos corresponde a un 68% de la muestra.

Por otro lado, en Lircay, Mendoza, G. (2019) en su investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral, asumió como fin conocer la relación que hay entre las variables; realizó una investigación correlacional, teniendo como conclusión que el clima organizacional está ubicado en el nivel favorable correspondiendo al 55% de la población, mientras que un 38% considera que se encuentra en un nivel regular.

Jurado (2018) investigó sobre la satisfacción profesional y el clima organizacional en enfermeros de un hospital, y tuvo como fin conocer la relación que hay entre las variables, realizando correlaciones, teniendo como conclusión de su investigación que en las variables existe una relación y directa.

En Trujillo, Felipe et al., (2018) estudió el clima organizacional y satisfacción laboral de un hospital, y tuvo como objetivo establecer la relación existente entre las variables estudiadas, se realizó una investigación correlacional, se alcanzó como resultado que hay una relación entre las variables.

En Lima, Cornejo (2018) investigó sobre la satisfacción profesional y el clima organizacional de un Centro de Atención, tuvo como objetivo conocer la relación existente entre las variables, el estudio fue correlacional básico, obteniendo como resultado la relación directa entre las variables.

En Ica, Echevarría (2018) en su investigación sobre clima organizacional y satisfacción profesional en un hospital de Ica, tuvo como fin determinar la relación existente entre las variables en mención, se realizó un estudio no experimental correlacional, teniendo como resultado que existe correlación en las variables de manera significativa y directa.

En Shilcayo, Arévalo (2019) realizó una investigación denominada clima organizacional y satisfacción de los profesionales de un hospital; el estudio tuvo como objetivo conocer de qué manera influyen ambas variables en mención, se realizó una investigación correlacional, obteniendo como resultados que el 50% de la población señala que el clima organizacional está ubicado en un rango medio, seguidamente de un 37% que manifiestan que se encuentra en un nivel desfavorable. Con lo respecta a la satisfacción laboral, los colaboradores en un

59% sostienen que se ubican en un nivel medio y el 33% manifiesta que en cuanto a su satisfacción profesional se ubica en un nivel bajo.

En Chepén, Rubio (2018) realizó una investigación relacionada a la Satisfacción profesional y Clima Organizacional en un Hospital, teniendo como propósito establecer el tipo de relación existente en las variables en mención, se realizó una investigación correlacional, teniendo como conclusión que el 27% se encuentra en un nivel medio de satisfacción e insatisfacción y en lo que concierna al clima organizacional los colaboradores tienden a percibirlo en un nivel malo.

Y, por último, Fernández (2016), investigó sobre la cultura organizacional y satisfacción profesional, tuvo como objetivo conocer la relación existente entre ambas variables, y se pudo concluir que la población percibe de manera desfavorable el clima organizacional siendo el mayor porcentaje correspondiendo al 48%, seguidamente el 42% refiere que el clima organizacional se encuentra en un nivel medio y por último solo un 2% señala que se encuentra en un nivel favorable.

Además de los antecedentes encontrados, se considera importante abordar teóricamente al clima organizacional, entendiéndolo como el conjunto de rasgos psicológicos que representa una institución, y de la misma forma, la diferencian de otras. Influyendo así en las actitudes de las personas que son parte de ella (Muñoz-Seco E et al., 2006).

Asimismo, coincide con ello Chiavenato (2011) quien refiere que el clima organizacional representa aquellas particularidades del ambiente de trabajo, los mismos que son experimentados por los integrantes de una institución, que van a influir en el comportamiento.

De igual manera, el Ministerio de Salud (2009) ostenta que el clima organizacional es aquello que se percibe por los integrantes de una institución sobre el trabajo, el adecuado desarrollo de las relaciones interpersonales, y el ambiente en que se manifiesta, considerando que existen diferentes situaciones que lo pueden dañar.

Según Palma (2004) existen 5 factores que precisan el clima laboral, entre ellos tenemos la realización personal que es la valoración que tiene una persona en función a las probabilidades de que el ambiente laboral permita el desarrollo profesional y personal, de manera que permita que el colaborador se sienta realizado.

El segundo factor está referido al apoyo, entendiéndolo como el grado de confianza que tienen los colaboradores hacia un trato justo por parte de los demás miembros de su centro laboral, favoreciendo de esta manera a la institución con el cumplimiento de las metas. Asimismo, es importante saber que el trabajador solo se compromete con su trabajo si hace suya la misión que tiene la organización.

Con respecto al tercer factor que concierne a la supervisión, el cual mide y evalúa el desempeño de los colaboradores, originando en muchas ocasiones trabajar bajo tensión, y como consecuencia, la mejora del desempeño laboral. De igual manera, el sentir que hay alguien que puede orientar en las actividades ayuda a que la calidad de servicio mejore y por ende la producción.

El cuarto factor está relacionado a la comunicación, considerando que es importante la claridad de la comunicación, la coherencia y ser precisa la información para el adecuado funcionamiento de una organización.

Diversos autores concuerdan que la comunicación entre trabajadores es el punto clave para la productividad de una institución, pero que no pasa lo mismo cuando la comunicación en ocasiones surge en diferentes direcciones.

Y por último y no menos importante, el quinto factor está referido a las condiciones laborales, entendiéndolas como factores materiales y psicosociales que son fundamentales para cumplir con las tareas asignadas, de manera que se cumpla con los criterios adecuados para desempeñarse lo mejor posible.

Es importante saber que las condiciones laborales no están estrictamente relacionadas al aspecto remunerativo, sino que se refiere al conjunto de elementos necesarios para realizar de una manera adecuada el trabajo, los mismos que la institución de manera obligatoria tiene que cumplir ya que es en beneficio de la producción de ella.

Sin embargo, otros autores manifiestan que el salario tiene un papel muy importante en la productividad, ya que a medida que el trabajador tenga más ingresos, ello va a contribuir a que haya un mejor clima laboral obteniendo así óptimos resultados.

Con respecto a la variable satisfacción laboral es definida como una actitud positiva para con el trabajo y las circunstancias en que se realiza. La satisfacción laboral es fundamental ya que se relaciona con la calidad de servicios que se brinda. A medida que la satisfacción aumente, mejorará la relación del trabajador con el paciente. (Ruzafa-Martínez M et al., 2008)

. Para el autor, hay diferentes factores que condicionan una mayor satisfacción laboral, entre ellos tenemos:

El primer factor es el desarrollo de tareas, entendida como la valoración que hace un empleado con respecto a sus actividades diarias en su centro de trabajo.

El segundo factor está referido a las condiciones físicas y materiales, entendiéndolas como aquellas condiciones de infraestructura y condiciones materiales, en donde se desarrollan las actividades diarias.

El tercer factor se refiere a las políticas administrativas y remunerativas, la primera referida al nivel de acuerdo que tiene un trabajador con la empresa en función a las normas que están establecidas y direccionan la relación laboral y el segundo orientado al factor económico que recibe el trabajador por sus servicios realizados.

El cuarto factor se refiere al desarrollo personal que es la oportunidad de un empleado de crecer personal y profesionalmente en su centro de trabajo.

El quinto factor está ligado a las relaciones sociales, entendidas como el nivel de satisfacción que llega a tener un trabajador al relacionarse con sus compañeros con quienes comparte las actividades de trabajo.

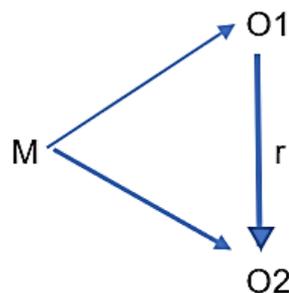
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de la investigación

Es de tipo básico porque tiene como fin conocer la realidad de las variables, además sirve como base a futuras investigaciones que se realicen con problemáticas similares. Tiene como objetivo poder acrecentar los conocimientos científicos. (Fernández et al., 2014), con respecto a su alcance es descriptiva, ya que describe las variables clima organizacional y satisfacción laboral y además correlacional en la medida que pretende medir el índice de correlación entre las variables. En cuanto al enfoque, es cuantitativo ya que los resultados fueron obtenidos mediante las pruebas estadísticas aplicadas, las mismas que van a permitir comprobar hipótesis (Bilbao y Escobar, 2020).

#### Diseño de investigación

El diseño es no experimental, ya que su objetivo es conocer el problema sin influir en él para obtener modificaciones que puedan alterar el estudio, y transversal porque los datos se recogieron en un solo instante (Quispe, 2015).



M: muestra

O1: clima organizacional (variable independiente)

O2: satisfacción laboral (variable dependiente)

R: correlación

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **Variable 1 (independiente): Clima organizacional**

#### **Definición conceptual**

Es la apreciación que los trabajadores poseen en función al ambiente en que se desempeñan en su centro laboral, el mismo que tiene una relación directa con el nivel de motivación de cada trabajador (Cohara, 2016).

#### **Definición operacional**

Se midió mediante un instrumento con alternativas de respuesta tipo escala de Likert; adaptado de Palma (2004) que se conforma por veinte ítems, 5 dimensiones: realización personal (4 ítems), apoyo y equidad (4 ítems), supervisión (4 ítems), comunicación (4 ítems) y condiciones laborales (4 ítems) teniendo como resultado un clima organizacional malo, regular y bueno, y 05 niveles: nunca (uno), casi nunca (dos), a veces (tres), casi siempre (cuatro) y siempre (cinco).

### **Variable 2 (dependiente): Satisfacción laboral**

#### **Definición conceptual**

La satisfacción laboral es definida como una emoción positiva de parte de los trabajadores en función a las vivencias laborales que se adquieren dentro de una organización. (Locke, 1976).

#### **Definición operacional**

Se aplicó un instrumento con opciones de respuesta en una escala de Likert; adaptado de Guillen (2016), consta de 15 ítems, con 5 dimensiones: desarrollo de tareas (3 ítems), condiciones físicas y materiales (3 ítems), políticas administrativas y remuneración (3 ítems), desarrollo personal (3 ítems) y relaciones sociales (3 ítems); teniendo como resultado diferentes niveles de satisfacción labora, siendo éstas baja, media y alta, y 03 tipos de alternativas: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Estuvo constituida por profesionales de salud que trabajan de manera presencial en la institución quienes conforman un total de 320 miembros de un Hospital de Jaén.

#### **Criterios de inclusión**

- Profesionales que por voluntad propia deseen participar de la investigación.
- Personal que trabaja en la institución, bajo regímenes laborales de los Decretos Legislativos 276 y 1057 con una duración mayor de doce meses.
- Personal que labora de manera presencial.

#### **Criterios de exclusión**

- Profesionales que actualmente no laboren o se encuentren en cuarentena por COVID- 19.
- Profesionales que laboren bajo el régimen de servicios no personales.

#### **Muestra**

La muestra está conformada por 174 profesionales de la salud.

#### **Muestreo:**

Se construye una lista de los profesionales que ingresarán a conformar la población. Se trabajó con el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que cada componente tiene la misma posibilidad de ser elegido.

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

La técnica a considerar fue la encuesta que pretendió medir las variables mediante preguntas dirigidas a una población, y puede recopilar datos para el posterior análisis (Wolf et al., 2016).

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el mismo instrumento que buscó recoger información de ambas variables, y fue aplicado de manera presencial a los profesionales de la salud sujetos del estudio.

**Instrumento 1:** Cuestionario de clima organizacional creado por Palma (2004), adaptado por Serrato (2021) para su aplicación en un Hospital de Jaén. Este instrumento consta de 20 ítems, con 5 dimensiones: realización personal (4 ítems), apoyo y equidad (4 ítems), supervisión (4 ítems), comunicación (4 ítems) y condiciones laborales (4 ítems) cuyo resultado será de clima organizacional malo, regular y bueno, y 05 escalas: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

**Instrumento 2:** Cuestionario de la satisfacción laboral creado por Guillén (2013), adaptado por Serrato (2021) para su aplicación en un Hospital de Jaén. Este instrumento tipo escala de Likert consta de 15 ítems, con cinco dimensiones: desarrollo de tareas (3 ítems), condiciones físicas y materiales (3 ítems), políticas administrativas y remuneración (3 ítems), desarrollo personal (3 ítems) y relaciones sociales (3 ítems); cuyo valor final de satisfacción laboral baja, media y alta, y 03 escalas o alternativas: nunca (1), a veces (2) y siempre (3).

### **Validez**

Definida como el nivel en que un instrumento mide una variable que se espera estudiar (Hernández, et al.,2014). Ambos instrumentos fueron modificados para su aplicación, por ello, la validación de contenido se realizó aplicando el juicio de 03 expertos.

### **Confiabilidad**

Se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach, quien busca garantizar que un instrumento se encuentra apto para ser aplicado a la población muestral.

Se realizó una prueba piloto en 10 sujetos por lo que se obtuvo el siguiente resultado: la variable clima organizacional obtuvo un coeficiente de 0,977 y la variable satisfacción laboral un coeficiente de 0,967.

### **3.5. Procedimiento**

Se procedió a la aplicación de las encuestas respectivas al personal asistencial de la institución que conformaron la muestra. La encuesta se realizó de manera presencial, abordando al personal explicando los fines de la investigación y solicitando su participación voluntaria. El tiempo promedio para la aplicación de los instrumentos fue de 15 minutos aproximadamente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para la elaboración de la base de datos, tablas y gráficos se utilizó el programa Microsoft Excel v. 2019 y para el procesamiento estadístico se usó el programa SPSS v. 26.

Se ejecutó un análisis descriptivo y también inferencial de las variables. Para el primero se presentan resultados cuantificados en porcentajes y frecuencias, sin embargo, para el análisis inferencial se realizó la comprobación de hipótesis y se midió la correlación mediante el estadístico de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación presenta información proporcionada de manera anónima por los participantes del estudio, respetando los principios éticos de justicia, beneficencia, no maleficencia, autonomía; puesto que los resultados de la encuesta se emitirán sin ninguna modificación y se utilizarán exclusivamente con fines académicos (Piscoya, 2018).

Así mismo, se respetan todas las ideas de los autores que se mencionarán en el presente estudio, siendo considerados en las referencias bibliográficas.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1

*Nivel de clima organizacional de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén*

Variable	Nivel	Recuento	%
Clima organizacional	Bueno	46	26,44
	Regular	106	60,92
	<i>Malo</i>	22	12,64

En la Tabla 1 se observa que el 12,64% (n = 22) del total de participantes mostró un nivel de clima organizacional malo, el 60,92% (n = 106) un nivel regular y el 26,44% (n = 46) mostró buen clima organizacional.

Tabla 2

*Nivel de satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén*

Variable	Nivel	Recuento	%
Satisfacción laboral	Alta	64	36,78
	Media	92	52,87
	Baja	18	10,35

En la Tabla 2 se observa que el 10,35% (n = 18) del total de participantes mostró baja satisfacción laboral, el 52,87% (n = 92) mostró satisfacción laboral media y el 36,78% (n = 64) alta satisfacción laboral.

*Escala de Valoración Rho Spearman*

Rango	Relación
0	Nula
0,01 – 0,19	Positiva muy baja

0,20 – 0,39	Positiva baja
0,40 – 0,69	Positiva moderada
0,70 – 0,89	Positiva alta
0,90 – 0,99	Positiva muy alta
1	Perfecta

Tabla 3

*Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral*

Rho de Spearman	Coefficiente de Correlación	Sig	N
	0,575	0,000	174

**Hipótesis de análisis estadístico**

H<sub>0</sub>: El clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

H<sub>1</sub>: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

**Regla de Decisión**

Valor de p menor que  $\alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

Valor de p mayor que  $\alpha$ , se acepta H<sub>0</sub>.

**Decisión estadística**

Siendo el valor de p = 0,000, se rechaza H<sub>0</sub>, por lo tanto, se acepta H<sub>1</sub>. Es decir: El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0,575, por lo que existe una correlación positiva moderada entre las variables.

Tabla 4

*Relación entre la Realización Personal y la Satisfacción Laboral*

Rho de	Coeficiente de Correlación	Sig	N
Spearman	0,435	0,000	174

**Hipótesis de análisis estadístico**

H<sub>0</sub>: La realización personal no se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

H<sub>1</sub>: La realización personal se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

**Regla de Decisión**

Valor de p menor que  $\alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

Valor de p mayor que  $\alpha$ , se acepta H<sub>0</sub>.

**Decisión estadística**

Siendo el valor de p = 0,000, se rechaza H<sub>0</sub>, por lo tanto, se acepta H<sub>1</sub>. Es decir: La realización personal se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0,435, por lo que existe una correlación positiva moderada entre las variables.

Tabla 5

*Relación entre el Apoyo y la Satisfacción Laboral*

Rho de	Coeficiente de Correlación	Sig	N
Spearman	0,418	0,000	174

### **Hipótesis de análisis estadístico**

H<sub>0</sub>: El apoyo no se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

H<sub>1</sub>: El apoyo se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

### **Regla de Decisión**

Valor de p menor que  $\alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

Valor de p mayor que  $\alpha$ , se acepta H<sub>0</sub>.

### **Decisión estadística**

Siendo el valor de p = 0,000, se rechaza H<sub>0</sub>, por lo tanto, se acepta H<sub>1</sub>. Es decir: El apoyo se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0,418, por lo que existe una correlación positiva moderada entre las variables.

Tabla 6

#### *Relación entre la Supervisión y la Satisfacción Laboral*

Rho de	Coeficiente de Correlación	Sig	N
Spearman	0,395	0,000	174

### **Hipótesis de análisis estadístico**

H<sub>0</sub>: La supervisión no se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

H<sub>1</sub>: La supervisión se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

### Regla de Decisión

Valor de  $p$  menor que  $\alpha$ , se rechaza  $H_0$ .

Valor de  $p$  mayor que  $\alpha$ , se acepta  $H_0$ .

### Decisión estadística

Siendo el valor de  $p = 0,000$ , se rechaza  $H_0$ , por lo tanto, se acepta  $H_1$ . Es decir: La supervisión se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0,395, por lo que existe una correlación positiva baja entre las variables.

Tabla 7

*Relación entre la Comunicación y la Satisfacción Laboral*

Rho de Spearman	Coeficiente de Correlación	Sig	N
	0,528	0,000	174

### Hipótesis de análisis estadístico

$H_0$ : La comunicación no se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

$H_1$ : La comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

Nivel de significación:  $\alpha = 0,05$

### Regla de Decisión

Valor de  $p$  menor que  $\alpha$ , se rechaza  $H_0$ .

Valor de  $p$  mayor que  $\alpha$ , se acepta  $H_0$ .

### Decisión estadística

Siendo el valor de  $p = 0,000$ , se rechaza  $H_0$ , por lo tanto, se acepta  $H_1$ . Es decir: La comunicación se relaciona con la satisfacción laboral de los profesionales de la

salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0,528, por lo que existe una correlación positiva moderada entre las variables.

Tabla 8

*Relación entre las Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral*

Rho de	Coeficiente de Correlación	Sig	N
Spearman	0,511	0,000	174

**Hipótesis de análisis estadístico**

H<sub>0</sub>: Las condiciones laborales no se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

H<sub>1</sub>: Las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

Nivel de significación:  $\alpha = 0.05$

**Regla de Decisión**

Valor de p menor que  $\alpha$ , se rechaza H<sub>0</sub>.

Valor de p mayor que  $\alpha$ , se acepta H<sub>0</sub>.

**Decisión estadística**

Siendo el valor de p = 0.000, se rechaza H<sub>0</sub>, por lo tanto, se acepta H<sub>1</sub>. Es decir: Las condiciones laborales se relacionan con la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén. Asimismo, el coeficiente de correlación fue de 0,511, por lo que existe una correlación positiva moderada entre las variables.

## V. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como propósito proyectar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral que en la actualidad tienen gran impacto en el ámbito hospitalario, sobre todo, en los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén. Puesto que el estudio tuvo un alcance correlacional ha sido oportuno partir de la realidad problemática mundial, nacional y local en relación a dichas variables.

Para establecer la correlación entre las variables en mención, se tuvo una muestra de 174 profesionales de salud que laboran en el hospital antes señalado en el presente año, para conocer dicha correlación se utilizaron dos instrumentos que fueron validados y gozan de confiabilidad, uno de ellos es un cuestionario para evaluar el clima organizacional y un cuestionario para medir satisfacción laboral.

En esa misma línea, para responder a los objetivos que tiene el estudio general y específicos, se ejecutó un análisis descriptivo por medio del programa estadístico SPSS v. 26, utilizando así el coeficiente de Rho Spearman.

En un primer momento, se identificó el nivel que predomina en las variables en estudio, respondiendo así de esta manera a los objetivos específicos del estudio. Es así que en un primer momento se buscó conocer el nivel de clima organizacional, en donde se obtuvo como resultado que el 60,92% de profesionales perciben un clima organizacional regular, considerándose un porcentaje considerable dentro de la población, dato que nos permite darnos cuenta que se deben trabajar estrategias que estén encaminadas a mejorar y optimizar dicha variable.

Según Arista (2017), el clima organizacional es un conjunto de particularidades por medio del cual los distintos actores de una organización interactúan constituyendo un ambiente en donde los trabajadores ejercen sus actividades. Se dice que esta variable se encuentra en un nivel regular cuando hay situaciones que generan que los trabajadores no se sientan cómodos, o cuando las condiciones laborales no son las óptimas, generando así insatisfacción y por ende un clima organizacional en un nivel regular.

Los hallazgos guardan cierta concordancia con el estudio antes expuesto por Pedraza (2020), quien en su estudio pudo concluir que el 52% de los trabajadores percibían un clima laboral que no era agradable, siendo esta cifra mayoritariamente a la población total, considerándose una cifra preocupante para el autor de la investigación.

Asimismo, el autor Castillo (2020) en su investigación que realizó pudo evidenciar que el 78% de los trabajadores percibían un clima organizacional ubicado en el nivel regular, concordando con el autor antes mencionado que lo considera una cifra alarmante ya que corresponde a casi el total de la población.

Seguidamente, se buscó identificar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de salud en tiempos de pandemia, en donde se alcanzó como resultado que el 52,87% de trabajadores se sienten satisfechos en su centro de labores en un nivel medio, considerándose esta cifra en mayor cantidad con respecto a la población total.

Según Rosales, J; Rodal, G y Buñay (2017), la satisfacción laboral es considerada como una característica que expone el estado anímico de un trabajador en función a su experiencia laboral en una organización.

Se puede decir que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio cuando el estado anímico que siente el trabajador en función a sus actividades que realiza no es placentero, es decir, el trabajo no cumple con sus expectativas y/o necesidades por lo que se origina la insatisfacción.

Los resultados obtenidos guardan concordancia con la investigación de Arévalo (2018) quien en su estudio refiere que el 59% de trabajadores se encuentran en un nivel medio de satisfacción laboral, cifra que permite corroborar que mayoritariamente los trabajadores no se sienten contentos o entusiasmados.

Así, en lo que concierne al primer objetivo específico sobre establecer relación entre la realización personal y la satisfacción laboral, el coeficiente de Rho

Spearman mostró un valor de 0,435, siendo una relación positiva moderada, aceptándose la hipótesis específica de investigación.

Según Maslow (1943), la realización personal surge de cada persona en su aspiración por alcanzar las metas que se propone y la lucha que se tiene para conseguirlas, además, el autor señala que mientras más metas se propone el ser humano en el ámbito laboral y mientras más lucha para conseguirlas, ello se reflejará en su nivel de satisfacción personal y por ende laboral.

Los datos encontrados concuerdan con Bustamante, Grandón y Lapo (2015), quienes afirman que la autorrealización es uno de los factores que influyen significativamente en la satisfacción laboral, y que a medida que más autorrealizado se sienta el ser humano, mejor será su nivel de satisfacción laboral.

Para responder al segundo objetivo específico sobre conocer la relación entre el apoyo y la satisfacción laboral, los resultados indican el coeficiente de correlación fue 0,418, lo que nos indica una correlación positiva moderada, dato que nos permite aceptar la hipótesis específica de investigación.

Según Brunet (2016), el apoyo y equidad está referido al grado de confianza que tienen los colaboradores hacia un trato justo por parte de los demás miembros de su centro laboral, sin miedo a tener alguna represalia por parte de un trabajador, los mismos que respaldan y son tolerantes en todo momento.

Los hallazgos encontrados concuerdan con Fernández (2016), quien afirma que el apoyo es indispensable para que el trabajador se sienta satisfecho y que una variable influye en la otra.

Asimismo, Pedraza (2018) señala que el apoyo favorece significativamente al bienestar de un trabajador dentro de una organización y por ende aumenta su nivel de satisfacción laboral.

En lo que respecta al tercer objetivo específico, sobre determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral, los resultados indican que se obtuvo

un coeficiente de 0,395, lo que nos indica que existe relación positiva baja, la misma que nos permite aceptar la hipótesis específica de investigación.

Navarro, Arévalo, Suarez (2017), afirman que el sentirse supervisado en muchas ocasiones genera tensión al trabajador al momento de realizar sus actividades, sin embargo, se ha demostrado que en muchas ocasiones esta tensión facilita el trabajo y por ende la productividad.

Se pudo encontrar cierta similitud con el estudio de Bustamante, Grandón y Lapo (2015), quien señala que uno de las áreas que tienen impacto en el clima laboral es la supervisión y que si los trabajadores se sienten supervisados y acompañados pueden cumplir de una manera óptima sus objetivos y en esa misma línea se sienten satisfechos personal y laboralmente.

Se pudo concluir que ambas variables se relacionan, pero no necesariamente una variable influye en la otra.

Para responder al cuarto objetivo específico, sobre conocer la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, se obtuvo como coeficiente de correlación 0,528, lo que significa que hay una correlación positiva moderada, por lo que se da por aceptada la hipótesis específica de investigación.

Según señala (Arias, 2014), la comunicación es un factor indispensable en una organización, es así como el autor señala que el personal de salud al momento de interactuar siempre debe procurar que la información sea coherente y precisa para el óptimo funcionamiento de la organización.

Los datos obtenidos podemos asociarlos al estudio realizado por Bustamante, Grandón y Lapo (2015), quienes en su investigación pudieron concluir que la comunicación es muy importante dentro de un adecuado clima organizacional, siendo indispensable para la satisfacción profesional. Además, los autores refieren que entre la comunicación y la satisfacción laboral existe relación, pero no siempre una influye en la otra.

Con respecto al quinto objetivo específico que busca determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud, se obtuvo como coeficiente de correlación 0,511, lo que indica que existe una correlación positiva moderada, por lo que se acepta la hipótesis específica de investigación.

Las condiciones laborales son entendidas como factores materiales y psicosociales que son importantes para dar cumplimiento a las tareas que se asignan, de manera que se puedan cumplir los criterios óptimos para desempeñarse de la mejor manera posible dentro de una organización.

Los hallazgos encontrados se respaldan en el estudio de Bustamante, Grandón y Lapo (2015), quienes concluyeron que las condiciones laborales influyen en la satisfacción laboral.

Para responder al objetivo general de investigación, que buscó conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, se obtuvo el coeficiente de correlación 0,575, lo que nos indica que existe una relación positiva moderada, aceptando la hipótesis general de investigación.

Según García (2017), el clima organizacional es un factor que influye directamente en la satisfacción laboral, puesto que señala que, si en una empresa existe un adecuado ambiente de trabajo, las condiciones laborales son óptimas, hay una adecuada comunicación, se siente el apoyo y acompañamiento de los trabajadores, entonces los trabajadores se sentirán satisfechos laboralmente.

Al comparar los hallazgos obtenidos en lo que respecta a la correlación de las variables estudiadas, tal como señala Mendoza y Moyano (2019) en su estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral, concluye que ambas variables se relacionan positivamente.

Felipe et al., (2018), también concuerda con los datos obtenidos en la investigación, donde señala que ambas variables tienen una correlación directa.

En esa misma línea, Jurado (2018) concuerda en su estudio sobre la satisfacción profesional y clima organizacional que las variables se relacionan de manera directa, ya que una influye en la otra. Además, señala que mientras el nivel de clima laboral aumenta, de igual manera el nivel de satisfacción laboral aumentará

La importancia del estudio radica en que muchas veces no se le da la debida relevancia al clima organizacional, siendo una constante en la insatisfacción de los trabajadores en sus centros de trabajo, estos datos recolectados permitirán que se les de la importancia que merece y de esta manera se puedan fomentar estrategias que estén encaminadas a mejorar el clima organizacional y por ende la satisfacción laboral.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La mayoría de trabajadores de salud del Hospital de Jaén perciben el clima organizacional en diferentes niveles, teniendo el mayor porcentaje el nivel regular (60,92%), seguido de un nivel bueno.
2. La mayor parte de profesionales de salud se sienten satisfechos en su centro de trabajo en un nivel medio (52,87%), seguido de un nivel alto.
3. Se estableció relación positiva moderada entre la realización personal y satisfacción laboral en los profesionales de salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.
4. Se estableció relación positiva moderada entre el apoyo y la satisfacción laboral en los profesionales de salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.
5. Se estableció relación positiva baja entre la supervisión y la satisfacción laboral en los profesionales de salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.
6. Se estableció relación positiva moderada entre la comunicación y la satisfacción laboral en los profesionales de salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.
7. Se estableció relación positiva moderada entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los profesionales de salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.
8. Se determinó correlación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, lo que indica que a medida que el nivel del clima organizacional sea alto, la satisfacción laboral también estará en el mismo nivel.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al Hospital de Jaén, se recomienda fomentar en sus trabajadores el trabajo en equipo, la comunicación y el apoyo para superar la existencia de un clima organizacional regular en el hospital de Jaén.

Se recomienda trabajar mediante estrategias que permitan mejorar las habilidades de los trabajadores de salud, así como mejorar las condiciones físicas y materiales de trabajo para que se sientan satisfechos en su centro laboral y disminuir la insatisfacción laboral.

Se recomienda socializar los resultados a los trabajadores de salud y jefes para que de esta manera se puedan fortalecer los aspectos positivos y optimizar los puntos deficientes.

Se recomienda ejecutar más estudios sobre la problemática encontrada ya que hay se han encontrado muy escasos y no muy recientes, sobre todo, enfocados en la relación entre las dos variables investigadas.

## REFERENCIAS

- Álvarez, E. (2021). Estrés laboral y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61521/Alvarez\\_RE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61521/Alvarez_RE-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Arévalo, E. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del área asistencial del hospital II- E Banda de Shilcayo, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Tarapoto. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41720>
- Arias, G. (2014). Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción. Ciencia y Trabajo.
- Arista, R. (2017). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la Fiscalía Provincial Penal Corporativa de Rodríguez de Mendoza, Región Amazonas, 2015. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Chiclayo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21531?show=full>
- Blanco, K. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco\\_IKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25315/Blanco_IKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal González, Idolina, & Pedraza Melo, Norma Angélica, & Sánchez Limón, Mónica Lorena (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 31(134),8-19. [fecha de consulta 17 de diciembre

de 2021]. ISSN: 0123-5923. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002>

Bilbao, J. y Escobar, P. (2020). Investigación y educación superior. Editorial Lulu.com.[https://books.google.com.pe/books/about/INVESTIGACION\\_Y\\_EDUCACION\\_SUPERIOR.html?id=W67WDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/INVESTIGACION_Y_EDUCACION_SUPERIOR.html?id=W67WDwAAQBAJ&redir_esc=y)

Bustamante-Ubilla, Miguel Alejandro, & Grandón Avendaño, Maderline Lisette, & Lapo Maza, María del Carmen (2015). Caracterización del clima organizacional en hospitales de alta complejidad en Chile. *Estudios Gerenciales*, 31(137),432-440. [fecha de Consulta 17 de diciembre de 2021]. ISSN: 0123-5923. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21243557009>

Brace, I. (2018). Questionnaire design: how to plan, structure and write survey material for effective market research. En *Choice Reviews Online* (4a ed.). <https://cutt.ly/zjeOLyE>

Brito-Carrillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Organizational climate and its influence on the performance of employees in a service company. [Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal en una empresa de servicio] *Informacion Tecnologica*, 31(1), 141-148. doi:10.4067/S0718-07642020000100141

Brunet, L. (2016). El clima de trabajo en las organizaciones. Definición, diagnóstico y consecuencias. México: Editorial Trillas.

Castillo, R. (2020). Clima y desempeño laboral en tiempos del COVID-19, en dos Centros Médicos I-3 EsSalud. Red Asistencial Huaraz, 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58227/Cas>

tillo\_ARA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, M. & Martins, N. (2015). The relations between organizational climate and employee satisfaction in a South African information and technology organization. *SA Journal of Industrial Psychology*.

Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58, 39–60. [https://doi.org/10.1016/s0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/s0186-1042(13)71209-9)

Chiang, M., Gómez, N. & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*, novena edición, 2011. México, Editorial McGrawHill.

Cohara, J. (2016). Relación del clima organizacional y satisfacción Laboral en la empresa Almapo SRL del distrito de Castilla, provincia de Piura, departamento de Piura – 2014. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega], Lima. Obtenido de [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/634/T\\_MAES.GSRRHH\\_42779100\\_COHARA\\_SILVERA\\_JOHANS%20CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/634/T_MAES.GSRRHH_42779100_COHARA_SILVERA_JOHANS%20CARLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cornejo, K. (2019). Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro salud Tiabaya. Arequipa 2018. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Telesup], Lima. Obtenido de <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/725/1/CORNEJO%20LAZO%20KARINA%20ISABEL-HUACHO%20GUTIERREZ%20LOURDES%20AGUSTINA.pdf>

- Cueva, G. (2016). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral del personal en el Hospital Hermilio Valdizán. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8413/Cueva\\_VGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8413/Cueva_VGL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Echevarría, C. (2018). Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Ica. 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29808>
- E. Szmídt and J. Kacprzyk, "The Spearman rank correlation coefficient between intuitionistic fuzzy sets," in Intelligent Systems (IS), 2010 5th IEEE International Conference, 2010, pp.276-280.
- Felipe, G. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal, 2018. [Artículo], Trujillo. Obtenido de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>
- Fernández-Oliva, Danitza, Revilla-Velásquez, María E, Kolevic-Roca, Lenka A, Cabrejos-Castilla, Irma, Muchaypiña-Gallegos, Isabel, Sayas-Avilés, Iris, Chávez-Conde, Lizeth, & Mamani-Urrutia, Víctor A. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188-192. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>
- Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P., & Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill.
- García, S (2017) Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería.

- Guillén, G., Brugos, A. y Aguinaga, O. (2013). Satisfacción laboral y factores de mejora en profesionales de atención primaria. *Anales del Sistema Sanitario de Navarra*, 36, 253–262. <https://doi.org/10.4321/s1137-66272013000200008>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición.
- Jurado, L. (2018). *Clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud de un policlínico en el distrito de San Luis, Lima-2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16315>
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M.D. Dunnette (ed.) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- MCgraw - Hill Interamericana de México, S.A. de C.V. <https://cutt.ly/MjeEY9J>
- Manosalvas Vaca, Carlos Anibal, Manosalvas Vaca, Luis Oswaldo, & Nieves Quintero, Jorge. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *AD-minister*, (26), 5-15. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.26.1>
- Maslow, Abraham (1943). *A Theory of Human Motivation*.
- Mendoza, G. (2019). *Influencia Del Clima Organizacional En La Satisfacción Laboral Del Personal De Salud Del Hospital Lircay II-1 diciembre 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37562>

- Mendoza-Llanos, R., & Moyano-Díaz, E. (2019). Variations in the life satisfaction according to the age and organizational climate among the health workers. [Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud\*] *Revista Gerencia y Políticas De Salud*, 18(36) doi:10.11144/Javeriana.rgsp18-36.vsve
- Ministerio de Salud, (2009). Metodología para el Estudio del Clima Organizacional: Documento técnico,2009. Lima, Perú.
- Muñoz-Seco E et al. (2006, 1 marzo). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios. *Science Direct*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656706703341>
- Muñiz, J., Peña-Suárez, E., la Roca, Y. D., Fonseca-Pedrero, E., Cabal, T. L., & García-Cueto, E. (2014). Organizational climate in spanish public health services: Administration and services staff. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 14(2), 102-110. doi:10.1016/S1697-2600(14)70043-2
- Navarro, G.; Arévalo, J. & Suárez, S. (2017). Clima organizacional: un análisis en entidades financieras. *Revista Espacios*.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020, 11 abril). COVID-19 y el mundo del trabajo (COVID-19 y el mundo del trabajo). <https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>
- Palma, S. (2004). Escala Clima Laboral CL-SPC. Recuperado de [https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34147856/prueba\\_escalacli\\_malaboral.pdf](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34147856/prueba_escalacli_malaboral.pdf).
- Pedraza Melo, N. A., & Bernal González, I. (2018). The organizational climate in

the public and business sector from the perception of its human capital. [El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano] *Espacios*, 39(13) Retrieved from [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

Pedraza Melo, N. A. (2020). Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations. [Le climat de travail et la satisfaction du capital humain: des facteurs différenciés dans les organisations publiques et privées; O clima e a satisfação profissional do capital humano: Fatores diferenciados em organizações públicas e privadas; El clima y la satisfacción laboral del capital humano: Factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas] *Innovar*, 30(76), 9-24. doi:10.15446/innovar.v30n76.85191

Piscoya, J. (2018). Principios éticos en la investigación biomédica *Rev Soc Peru Med Interna*. 2018;31(4):159-164.

Quispe, M. (2021). Habilidades sociales y satisfacción laboral en profesionales de enfermería de un Hospital Nacional EsSalud 2020. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo], Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62942/Quispe\\_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62942/Quispe_PM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quispe, J. (2015). Orientaciones para elaborar un trabajo de investigación (1a ed.). Impress Color. <https://cutt.ly/AjeRzoU>

Robbins, Stephen P. & Coulter, Mary. (2005). *Administración*. Edit. Prentice-Hall 8ª Edición.

Rosales-Jaramillo, G. L., Rodal-Genovez, A. Y., Chumbi-Toledo, V. T., & Buñay-Andrade, R. M. (2017). Análisis de la satisfacción laboral y desempeño académico profesional del estudiantado graduado en Psicología de la Universidad de Cuenca, Ecuador. *Revista Electrónica Educare*, 21(3), 252-275.

Ruzafa-Martínez M et al. (2008, 1 septiembre). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses. ScienceDirect.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S021391110872418X>

Salazar, J. G., Guerrero, J. C., Machado, Y. B., & Cañedo, R. (2019). Clima y cultura organizacional: dos componentes.

Wolf, C., Joye, D. y Smith, T. (2016). The SAGE Handbook of Survey Methodology. The SAGE Handbook of Survey Methodology, 2, 30–43. <https://doi.org/10.4135/9781473957893>

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento
<b>Clima organizacional</b>	Es la percepción que los colaboradores tienen respecto a los ambientes en que se encuentran desempeñando su trabajo el cual tiene una relación directa con el grado de motivación de cada uno de ellos (Cohara, 2016).	Será aplicado un instrumento tipo escala de Likert; en donde se utiliza un total de 20 ítems para medir 5 dimensiones de Clima Organizacional cuyo valor final será de clima organizacional malo, regular y bueno.	Realización personal	Desarrollo personal	01-04	Ordinal	Cuestionario de clima organizacional CL-SPC elaborado por Palma (2004), adaptado por Serrato (2021).
				Desarrollo profesional			
			Apoyo y equidad	Respaldo	05-08		
				Trato justo			
			Supervisión	Apoyo a las tareas	09-12		
				Normas y procedimientos			
			Comunicación	Fluidez en la comunicación	13-16		
				Confianza			
Condiciones laborales	Trabajo en equipo	17-20					
	Remuneraciones justas						
<b>Satisfacción laboral</b>	La Satisfacción Laboral es definida como una emoción positiva o	Será aplicado un instrumento tipo escala de Likert; en donde se	Desarrollo de tareas	Identificación de tareas	01-03		Cuestionario de Satisfacción Laboral, elaborada por
				Desarrollo de habilidades			
				Horario de trabajo			

	complaciente de parte de los colaboradores respecto a las vivencias laborales adquiridas dentro de una institución. (Locke, 1976).	utiliza un total de 15 ítems, para medir 6 dimensiones de satisfacción laboral cuyo valor final será de satisfacción laboral baja, media y alta.	Condiciones físicas y materiales	Ambiente físico	04-06	Guillén (2013) y adaptado por Serrato (2021)
				Recursos y materiales		
				Salud ocupacional		
			Políticas administrativas y remuneración	Percepción de sueldos	07-09	
				Necesidades económicas		
				Políticas y normas		
			Desarrollo personal	Capacitación	10-12	
				Desarrollo profesional		
				Distribución equitativa		
			Relaciones sociales	Buenas relaciones	13-15	
				Relación empleador-empleado		
				Compañerismo		

**Fuente:** Elaboración propia.

## ANEXO 02

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Cuestionario de clima organizacional

El siguiente cuestionario servirá para recopilar información respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital General de Jaén.

#### INDICACIONES:

1. Por razones éticas la presente encuesta es ANÓNIMA.
2. Seleccione la alternativa que, para su juicio es la adecuada.
3. Gracias por su valiosa colaboración

<b>REALIZACIÓN PERSONAL</b>		<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	La institución promueve el desarrollo del personal					
3	Los jefes promueven la capacitación que se necesita					
4	Se reconocen los logros en el trabajo					
<b>APOYO Y EQUIDAD</b>		<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
5	Cuento con la ayuda y respaldo de mi jefe inmediato en casos de necesitarlo.					
6	Existe facilidad en hablar con mi jefe respecto a inconvenientes relacionados del trabajo					
7	No existe favoritismo por parte de mi jefe inmediato y/o superiores					
8	Soy tratado de manera justa por parte de mi jefe inmediato y/o superiores					
<b>SUPERVISIÓN</b>		<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
9	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea					

10	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
11	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo					
12	En la institución se hacen mejor las cosas cada día					
<b>COMUNICACIÓN</b>		<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
13	En mi área o servicio, la información fluye adecuadamente					
14	La institución fomenta y promueve la comunicación interna					
15	Puedo hablar abiertamente con otros compañeros sobre problemas en el servicio o en la institución.					
16	Tengo la seguridad que lo conversado con mi jefe en forma confidencial no será divulgado					
<b>CONDICIONES LABORALES</b>		<b>NUNCA</b>	<b>CASI NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>SIEMPRE</b>
17	Los compañeros de trabajo cooperan entre si					
18	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado					
19	La remuneración es atractiva con respecto a la de otras organizaciones					
20	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

### Cuestionario de satisfacción laboral

<b>DESARROLLO DE TAREAS</b>		<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>1</b>	Considera sentirse identificado con las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo			
<b>2</b>	Las tareas encomendadas van de acorde con las capacidades y habilidades que usted posee			
<b>3</b>	Se siente conforme con la distribución equitativa de los horarios de trabajo			
<b>CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES</b>		<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>4</b>	Se siente Ud., satisfecho con el ambiente físico de su puesto de trabajo			
<b>5</b>	Considera que cuenta con los recursos y materiales necesarios para realizar su labor			
<b>6</b>	Considera que la organización se preocupa por la salud y calidad de vida de su personal			
<b>POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS Y REMUNERACIÓN</b>		<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>7</b>	El sueldo que recibe se ajusta a las funciones y responsabilidades que demanda su puesto de trabajo			
<b>8</b>	El sueldo que recibe satisface todas sus necesidades, cubriendo todos sus gastos			
<b>9</b>	Se siente satisfecho con el nivel de cumplimiento por parte del hospital sobre las disposiciones, convenios y leyes laborales			
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>		<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>10</b>	La institución le ofrece capacitaciones u otras actividades para reforzar sus habilidades			
<b>11</b>	La institución ofrece oportunidades al personal para que se forme académica			

	y profesionalmente en función a las labores que realiza			
<b>12</b>	Se siente satisfecho con la distribución equitativa de las capacitaciones			
<b>RELACIONES SOCIALES</b>		<b>NUNCA</b>	<b>A VECES</b>	<b>SIEMPRE</b>
<b>13</b>	Se siente satisfecho con el trato por parte de sus colegas y compañeros de trabajo.			
<b>14</b>	Se siente satisfecho con el trato que recibe por parte de sus superiores.			
<b>15</b>	Existe compañerismo y buena comunicación entre compañeros de trabajo			

Baremo de la variable clima organizacional

Nivel	Clima organizacional
Bueno	73-100
Regular	47-72
Malo	20-46

Baremo de la variable satisfacción laboral

Nivel	Clima organizacional
Alta	35-45
Media	25-34
Baja	15-24

## ANEXO 03

### CÁLCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2(N)(P)(Q)}{E^2(N - 1) + Z^2(P)(Q)}$$

Donde:

n= Tamaño de la muestra

N= Tamaño de la población (320)

P= Probabilidad de éxito (0,5)

Q= Probabilidad de fracaso (0,5)

Z= Nivel de confianza (1,96)

Reemplazando se obtiene como muestra, que n es igual a 174 profesionales de la salud.

## ANEXO 04

### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS

#### Especialista 01



#### CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Nombre:** Angela María del Carmen Diaz Lazo

**Profesión:** Tecnólogo médico

**Grado académico:** Magíster en Gestión de los servicios de la salud

**Institución donde trabaja:** Hospital Alta Complejidad "Virgen De La Puerta"

De acuerdo a los criterios que se presentan a continuación, marque con una (x) en SI o NO, según su opinión:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.	X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral	X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral	X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.	X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.	X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.	X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral	X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	X	

**Observaciones:** .....

#### Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x)                      Aplicable después de corregir ( )                      No aplicable ( )

Fecha: 04/10/2021

Firma:

Mg. Lic. ANGELA M. DIAZ LAZO  
TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA  
CTMP. N° 11120

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

**Nombre:** Angela María del Carmen Diaz Lazo

**Profesión:** Tecnólogo médico

**Grado académico:** Magíster en Gestión de los servicios de la salud

**Institución donde trabaja:** Hospital Alta Complejidad “Virgen De La Puerta”

De acuerdo a los criterios que se presentan a continuación, marque con una (x) en SI o NO, según su opinión:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.	X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral	X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral	X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.	X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.	X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.	X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral	X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	X	

**Observaciones:**.....

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Fecha: 04/10/2021

Firma:



**Mg. Lic. ANGELA M. DIAZ LAZO**  
TECNÓLOGO MÉDICO - RADIOLOGÍA  
CTMP. N° 11120

## Especialista 02



### CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Nombre:** Fernanda Paola Huaccha Chávez

**Profesión:** Obstetra

**Grado académico:** Magíster en Gestión Pública

**Institución donde trabaja:** Centro Médico Chota- Essalud

De acuerdo a los criterios que se presentan a continuación, marque con una (x) en SI o NO, según su opinión:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.	X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral	X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral	X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.	X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.	X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.	X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral	X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	X	

**Observaciones:**.....

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Fecha: 05/10/2021

Firma:

  
.....  
**Mg. Fernanda P. Huaccha Chávez**  
**OBSTETRA**  
**C.O.P. 37344**

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

**Nombre:** Fernanda Paola Huaccha Chávez

**Profesión:** Obstetra

**Grado académico:** Magíster en Gestión Pública

**Institución donde trabaja:** Centro Médico Chota- Essalud

De acuerdo a los criterios que se presentan a continuación, marque con una (x) en SI o NO, según su opinión:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.	X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral	X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral	X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.	X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.	X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.	X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral	X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	X	

**Observaciones:**.....

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Fecha: 05/10/2021

Firma:



**Mg. Fernanda P. Huaccha Chávez**  
**OBSTETRA**  
**C.O.P. 37344**

## Especialista 03



### CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CLIMA ORGANIZACIONAL

**Nombre:** Manuel Quispe Narváez

**Profesión:** Enfermero

**Grado académico:** Maestría en gestión de los servicios de la salud

**Institución donde trabaja:** Hospital Essalud – chachapoyas.

De acuerdo a los criterios que se presentan a continuación, marque con una (x) en SI o NO, según su opinión:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.	X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral	X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral	X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.	X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.	X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.	X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral	X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	X	

**Observaciones:**.....

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (x)

Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Fecha: 05/10/2021

Firma:

Manuel J. Quispe Narvaez  
CEP. 67239

## CONSTANCIA DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN LABORAL

**Nombre:** Manuel Quispe Narváez

**Profesión:** Enfermero

**Grado académico:** Maestría en gestión de los servicios de la salud

**Institución donde trabaja:** Hospital Essalud – chachapoyas.

De acuerdo a los criterios que se presentan a continuación, marque con una (x) en SI o NO, según su opinión:

CRITERIOS	INDICADORES	SI	NO
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.	X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Motivación laboral	X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico e innovación inherente a la variable: Motivación laboral	X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.	X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.	X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.	X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.	X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores, con cada dimensión y con la variable: Motivación laboral	X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.	X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.	X	

**Observaciones:**.....

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable (x)

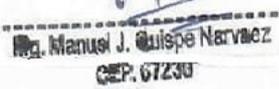
Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Fecha: 05/10/2021

Firma:



  
 M. Manuel J. Quispe Narvaez  
 CEP: 67230

## CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### ALPHA DE CRONBACH CLIMA ORGANIZACIONAL

Estadísticas de fiabilidad

ALPHA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
<b>0,977</b>	20

### ALPHA DE CRONBACH SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

ALPHA DE CRONBACH	Nº DE ELEMENTOS
<b>0,967</b>	15

**ANEXO 05**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título:** Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>¿Cuál es la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los profesionales de la</li> </ul>	<p><b>Objetivo Principal:</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén, 2021</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Determinar la relación entre la realización personal y la satisfacción laboral de los profesionales de la</li> </ul>	<p>H1: Existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén, 2021.</p>	<p><b>V.I.:</b> Clima organizacional</p>	<p><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>Profesionales de la salud de un Hospital de Jaén</p> <p><b>POBLACIÓN</b></p>	<p><b>ENFOQUE:</b> Cuantitativo</p> <p><b>TIPO:</b> Básico</p> <p><b>NIVEL:</b> Descriptivo</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental-correlacional</p>	<p><b>TÉCNICA:</b> Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTO:</b> -Cuestionario de clima organizacional CL-SPC elaborado por Palma (2004), adaptado por Serrato (2021).</p>

<p>salud en un Hospital de Jaén, 2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021?</li> </ul>	<p>salud en un Hospital de Jaén, 2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre el apoyo y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021.</li> <li>• Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en un Hospital de Jaén, 2021.</li> </ul>	<p>H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesionales de la salud en tiempos de pandemia en un Hospital de Jaén, 2021.</p>	<p><b>V.D.:</b> Satisfacción laboral</p>	<p>320 profesionales de salud que trabajan de manera presencial en un Hospital de Jaén.</p> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>174 profesionales de la salud</p>	<p>-Cuestionario de Satisfacción Laboral, elaborada por Guillén (2013) y adaptado por Serrato (2021)</p> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN:</b> Procesamiento de datos mediante el uso de software estadístico SPSS V25 y Excel.</p>
---	---	---	--	---	---

**Fuente:** Elaboración propia



4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	3	2
4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	1	4	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	2
4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	2	1	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
3	4	5	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2
1	2	2	4	2	2	2	4	4	5	4	4	4	3	2	2	5	5	1	1
2	2	3	3	4	3	1	2	2	3	5	5	4	3	3	2	2	5	5	5
2	2	4	4	3	3	1	2	2	4	4	4	3	2	2	2	4	4	2	3
4	4	2	3	2	2	2	4	2	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	4
4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	5	5	1	5	5	3	2	4	4	3	5	5	4	5	3	3
4	4	2	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4
3	4	3	4	3	4	1	3	2	4	3	4	3	4	1	1	3	2	2	2

2	3	3	4	4	3	2	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
4	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4
2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3
5	4	5	5	4	4	2	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
4	4	2	4	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	4	4
3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3
3	3	4	4	3	3	4	4	5	2	2	5	3	3	3	3	4	4	3	2
4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	4	4
4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	2	1	2	2	3	3	4	4	4	4
3	5	4	2	4	5	4	2	4	4	5	5	1	4	3	4	4	3	3	3
4	4	3	3	4	1	2	3	4	5	5	3	4	4	2	3	2	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	4	4	4
3	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	3
4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	4	2	3	2	5	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5
3	3	4	4	2	2	2	3	3	3	2	4	4	1	1	3	4	4	4	3
4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2
4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	1	2	3
3	4	4	4	1	2	3	4	4	2	2	3	3	2	2	4	4	4	3	1
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	2	4	2	2	2	3	3	2

3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	2	2	4	4	4	2
2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	3	1	2	1	3
4	4	3	4	4	2	4	2	3	1	5	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	
4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
1	1	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	
1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	1	3	2	1	1	1	2	2	
2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	
3	4	3	4	5	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	4	3	
3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	
3	3	2	2	2	3	2	4	4	5	3	3	1	3	2	3	2	2	1	
3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	
4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
4	3	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	
2	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	
2	3	4	3	3	2	1	2	3	3	2	1	3	3	2	4	3	2	2	
5	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	5	4	4	

**ANEXO 07**  
**EVIDENCIA EN FOTOGRAFÍAS**

