



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los  
servidores del Hospital – Sicuani en tiempos de COVID 19

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

#### **AUTORA:**

Amanqui Cachicatari, Ana Cecilia ([orcid.org/0000-0002-8519-8858](https://orcid.org/0000-0002-8519-8858))

#### **ASESOR:**

Dr. Montes de Oca Serpa, Jesús Hugo ([orcid.org/0000-0002-6529-6717](https://orcid.org/0000-0002-6529-6717))

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

#### **LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A nuestro padre celestial y omnipotente Dios, que derrama sus bendiciones, permitiéndome la vida, el don de la humildad y el amor por el servicio, con vocación y compromiso con el prójimo.

A la memoria de mi bello ángel de la guarda. Crisani Luana; quien vive en mi corazón de madre y vela por su familia desde el cielo.

A mi amada familia; mis bellas hijas Mariana Guadalupe, Luciana Cristina y Yojana Trinidad; quienes son el motor de mi vida y a quien dedico todo mi anhelo de seguir adelante y por quienes forjo mi hogar con constancia y perseverancia.

A mis Hermanos Milton Manuel y Harold Javier por ser mi hombro y mi fortaleza. Y a mi madre querida Victoria, por enseñarme el valor por el servicio a los más necesitados, en su labor como maestra.

Y por supuesto a mis queridos tíos Clarel, Elisa, Aníbal y Rita; quienes transmitieron en mi todo el amor de padres; además, de sus significativos ejemplos, aportes en mi vida personal y profesional.

## **Agradecimiento**

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo (UCV), por extender las fronteras del conocimiento, accediendo a mi formación profesional; por su valiosa contribución al desarrollo y acreditación de la educación universal.

A la U.E. 409 Hospital Alfredo Callo Rodríguez - Sicuani, por la oportunidad y facilidades proporcionadas para la investigación, a sus autoridades; su director ejecutivo el M.C. Christian Joel Camacho Pérez y el jefe de personal TAP, Moisés Yanqui Pucuhuanca, por haber colaborado de manera significativa, autorizando la aplicación de los instrumentos de la investigación.

Así como el personal de las áreas asistenciales y administrativas con quienes colaboré como trabajadora social a cargo de la Unidad de Bienestar de Social, de quienes aprendí que, para cambiar esta realidad, solo se necesita trabajar con vocación y compromiso con el trabajo.

Al Dr. Jesús Hugo Montes de Oca Serpa; asesor del presente trabajo y por su valiosa contribución en el desarrollo de la Tesis, por su comprensión y sus aportes profesionales

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	8
III. METODOLOGÍA .....	29
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	29
3.2 Variables y operacionalización .....	31
3.3 Población, muestra y muestreo .....	33
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	34
3.5 Procedimientos .....	36
3.6 Método de análisis de datos .....	36
3.7 Aspectos éticos .....	37
IV. RESULTADOS.....	38
V. DISCUSIÓN .....	61
VI. CONCLUSIONES .....	69
VII. RECOMENDACIONES.....	70
VIII. PROPUESTA.....	71
REFERENCIAS.....	73
ANEXOS .....	81

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Indicadores de variable X.....	31
<b>Tabla 2</b> Indicadores variable Y.....	32
<b>Tabla 3</b> Tabla de población y muestra .....	34
<b>Tabla 4</b> Distribución de frecuencias para la variable clima organizacional .....	38
<b>Tabla 5</b> Distribución de frecuencias para la variable Satisfacción laboral.....	39
<b>Tabla 6</b> Ajuste del modelo variables de variables de estudio .....	40
<b>Tabla 7</b> Bondad de ajuste variables de variables de estudio .....	41
<b>Tabla 8</b> Estimación de parámetros de variables de estudio.....	42
<b>Tabla 9</b> Ajuste del modelo potencial humano*satisfacción laboral.....	43
<b>Tabla 10</b> Bondad de ajuste potencial humano*satisfacción laboral .....	44
<b>Tabla 11</b> Estimación de parámetros potencial humano*satisfacción laboral .....	45
<b>Tabla 12</b> Ajuste del modelodiseño organizacional*satisfacción laboral .....	46
<b>Tabla 13</b> Bondad de ajuste diseño organizacional*satisfacción laboral .....	47
<b>Tabla 14</b> Estimación de parámetros diseño organizacional*satisfacción laboral ..	48
<b>Tabla 15</b> Ajuste del modelo cultura de la organización*satisfacción laboral .....	49
<b>Tabla 16</b> Bondad de ajuste cultura de la organización*satisfacción laboral.....	50
<b>Tabla 17</b> Parámetros cultura de la organización*satisfacción laboral .....	51
<b>Tabla 1</b> <i>Presupuesto detallado</i> .....	73

## Resumen

La presente investigación cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral de los servidores del Hospital de Sicuani en tiempos de COVID-19, desarrollada con enfoque mixto, de tipo concurrente, siendo el diseño cuantitativo de tipo correlacional causal y transversal según su temporalidad y diseño cualitativo fenomenológico. La población de estudio estuvo conformada por 457 servidores nombrados, con una muestra probabilística de 300 trabajadores a quienes se suministró un cuestionario sobre clima organizacional y satisfacción laboral, así como una entrevista para recoger datos cualitativos. Los resultados de la investigación demuestran que el clima organizacional influye de manera significativa en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital Sicuani, evidenciado a partir de la prueba de hipótesis para el análisis de regresión logística ordinal, modelo que presenta un ajuste global adecuado y el coeficiente pseudo R cuadrado de Nagelkerke que alcanzó el valor de 0.745; que precisa que un 74.5% de la satisfacción laboral de los trabajadores puede ser explicada en términos del clima organizacional. Del mismo modo el análisis cualitativo de los datos muestra también que la pandemia del COVID-19, provocó un resquebrajamiento, importante del clima organizacional en un inicio, el cual viene fortaleciéndose.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, COVID-19

## **Abstract**

The present investigation whose objective was to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of the servers of the Sicuani Hospital in times of COVID-19, developed with a mixed approach, of a concurrent type, being the quantitative design of a causal and transversal correlational type according to its temporality and qualitative phenomenological design. The study population consisted of 457 appointed servers, with a probabilistic sample of 300 workers who were given a questionnaire on organizational climate and job satisfaction, as well as an interview to collect qualitative data. The results of the research show that the organizational climate significantly influences the job satisfaction of the servers of the Sicuani Hospital, evidenced from the hypothesis test for the ordinal logistic regression analysis, a model that presents an adequate global adjustment and the Nagelkerke's pseudo R squared coefficient that reached the value of 0.745; which specifies that 74.5% of workers' job satisfaction can be explained in terms of the organizational climate. In the same way, the qualitative analysis of the data also shows that the COVID-19 pandemic caused a significant breakdown of the organizational climate at the beginning, which has been strengthening.

**Keywords:** Organizational climate, Job satisfaction, COVID-19



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JESUS HUGO MONTES DE OCA SERPA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los servidores del Hospital – Sicuani en tiempos de COVID 19", cuyo autor es AMANQUI CACHICATARI ANA CECILIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 31 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JESUS HUGO MONTES DE OCA SERPA <b>DNI:</b> 06601494 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6529-6717	Firmado electrónicamente por: JMONTESDEOCA el 29-08-2023 19:57:23

Código documento Trilce: TRI - 0425255