



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del Personal
de Centros de Salud - Diris Lima Norte, en Contexto Covid -19,
2021**

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

AUTORA:

Orellana Retuerto, Evelin Milagros (ORCID: 0000-0001-5464-8302)

ASESORA:

Dra. Díaz Mujica, Juana Yris (ORCID: 0000-0001-8268-4626)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A Dios por darme fortaleza en tiempos de prueba y restablecer mi salud.

A mis padres e hija por brindarme su valioso tiempo y paciencia para conseguir mis metas.

Agradecimiento

A mi amorosa hija y mis comprensibles padres por brindarme su apoyo eterno y muestras de cariño

Al personal de los centros de salud por su disposición a colaborar

A los médicos jefes por brindarme las facilidades para la aplicación de los instrumentos en sus centros

A los docentes de postgrado que me brindaron su sabiduría para mi formación profesional

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I . Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Operacionalización de las variables	19
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	20
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5 Procedimiento	22
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. Resultados	23
V. Discusión	33
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	38
Referencias	40
Anexos	49
Anexo 1: Matriz de consistencia	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de las variables
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos
Anexo 3.1: Ficha técnica del instrumento de recolección de datos
Anexo 3.2: Validez del instrumento
Anexo 3.3: Confiabilidad del instrumento
Anexo 4: Base de datos en general
Anexo 5: Prints de spss
Anexo 6: Consentimiento informado
Anexo 7: Permiso de la institución

Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución del clima organizacional (CO)	23
Tabla 2: Dimensiones del clima organizacional (CO)	23
Tabla 3: Distribución de la satisfacción laboral (SL)	24
Tabla 4: Dimensiones de la satisfacción laboral (SL)	24
Tabla 5: Información sobre el ajuste de los modelos que explican la influencia del clima organizacional (CO) en la satisfacción laboral (SL)	25
Tabla 6: Estimaciones de parámetro del clima organizacional (CO) y la satisfacción laboral (SL)	26
Tabla 7: Información sobre el ajuste de los modelos que explican la influencia de la estructura (E) en la satisfacción laboral (SL)	27
Tabla 8: Estimaciones de parámetro de la estructura (E) y la satisfacción laboral (SL)	27
Tabla 9: Información sobre el ajuste de los modelos que explican la influencia de la recompensa (R) en la satisfacción laboral	28
Tabla 10: Estimaciones de parámetro de la recompensa (R) y la satisfacción laboral (SL)	28
Tabla 11: Información sobre el ajuste de los modelos que explican la influencia de la cooperación (COP) en la satisfacción laboral (SL)	29
Tabla 12: Estimaciones de parámetro de la cooperación (COP) y la satisfacción laboral (SL)	30
Tabla 13: Información sobre el ajuste de los modelos que explican la	31

influencia de los estándares de desempeño (ED) en la satisfacción laboral (SL)

Tabla 14: Información sobre el ajuste de los modelos que explican la 31

influencia de los conflictos (C) en la satisfacción laboral (SL)

Tabla 15: Información sobre el ajuste de los modelos que explican la 32

influencia de la identidad (I) en la satisfacción laboral (SL)

Tabla 16: Estimaciones de parámetro de la identidad (I) y la 33

satisfacción laboral (SL)

Índice de Figuras

Figura 1: Esquema de diseño de investigación

19

Resumen

El objetivo del trabajo fue determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de centros de salud - Diris Lima Norte, en contexto Covid - 19, 2021. El trabajo fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional causal y de diseño no experimental, el cual contó con una muestra de 84 trabajadores de salud personal asistencial y administrativo de los centros de la Diris en mención. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos fueron dos cuestionarios validados por juicio de expertos, para Clima Organizacional (Calcina, 2015) y para Satisfacción Laboral (Calcina, 2015) los cuales obtuvieron una confiabilidad según prueba piloto de 0.793 y 0.790 respectivamente.

Los resultados obtenidos para clima organizacional indican un predominio del nivel regular en 86.9%, mientras que para satisfacción laboral un predominio del nivel satisfacción con 63.1 %. La prueba de hipótesis realizada con Regresión Logística Ordinal indicó una correlación regular de 0,243 (24.3%) y un nivel de significancia de 0,000. Lo cual permitió llegar a la conclusión que existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de centros de salud - Diris Lima Norte, en contexto Covid - 19, 2021.

Palabras clave: Clima Organizacional, Satisfacción Laboral, Covid - 19

Abstract

The objective of this work was to determine the influence of the organizational climate on the job satisfaction of health center personnel – Diris Lima Norte, in Covid -19 context, 2021. The work was the quantitative approach, of a basic type, correlational causal level and of non – experimental design, which had a sample of 84 health workers, assistance and administrative personnel from the Diris centers in question. The technique use was the survey and the instruments were two questionnaires validated by expert judgment, for Organizational Climate (Calcina, 2015) and for Job Satisfaction (Calcina, 2015) which obtained a reliability according to the pilot test of 0.793 and 0.790 respectively.

The results obtained for organizational climate indicate a predominance of the regular level in 86.9%, while for job satisfaction a predominance of satisfaction level with 63.1%. The hypothesis test performed with Ordinal Logistic Regression indicated a regular correlation of 0.243 (24.3%) and a significance level of 0.000. This allowed us to conclude that there is an influence of the organizational climate on the job satisfaction of health center personnel – Diris Lima Norte, in Covid -19 context, 2021.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction, Covid -19