



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos COVID-19.  
Hospital distrital Jerusalén, Trujillo, 2021

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

**AUTORA:**

Aliaga Chávez, Maritza (ORCID: 0000-0002-0144-1313)

**ASESORA:**

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de servicios de salud

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

*Por darme la Vida y cuidarme cada día,  
mostrando su amor e infinita misericordia,  
enseñando convertir los obstáculos en  
oportunidades.*

### **A mis padres Humberto y Blanca:**

*Por ser quienes me inspiran a seguir adelante para  
cumplir mis objetivos, siendo su amor mi mejor fortaleza.  
Entender mi ausencia en algunos momentos. Los amo.*

### **A mis amigos: Antonio, Roberto y Pavel:**

*A mis amigos, por acompañarme, con sus consejos,  
confianza, motivación y enseñarme que nada es  
imposible cuando queremos cumplir nuestros objetivos.*

*Los quiero.*

**Maritza Aliaga Chávez**

## **Agradecimiento**

### **A la Dra. Lora Loza, Myriam Griselda,**

Por su valiosa asesoría, tiempo y apoyo. Por guiarme en nuestro trabajo de investigación, por ayudarnos a hacer posible la culminación del presente trabajo de investigación.

### **A los docentes de Posgrado**

Por sus enseñanzas impartidas, que tendrán eco en el trabajo y experiencia laboral en beneficio de la sociedad

### **A las autoridades del Hospital distrital Jerusalén**

Por aceptar la ejecución de la investigación y brindar las facilidades de ingresar a esta institución de salud

**Maritza Aliaga Chávez**

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>01</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>07</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	22
3.2 Variables y Operacionalización	23
3.3 Población (criterios de selección), muestreo, unidad de análisis	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	29
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>31</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>37</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>44</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS</b>	

## Índice de tablas

Nº

Tabla 1	Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, 2021.	31
Tabla 2	Relación entre la realización personal, inherente al Clima organizacional, con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, 2021.	32
Tabla 3	Relación entre el involucramiento laboral, inherente al Clima organizacional, con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, 2021.	33
Tabla 4	Relación entre la supervisión, inherente al Clima organizacional con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, 2021.	34
Tabla 5	Relación entre la comunicación, inherente al Clima organizacional, con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, 2021.	35
Tabla 6	Relación entre las condiciones laborales, inherentes al Clima organizacional con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, 2021.	36

## Resumen

La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las instituciones de salud, rompieron los presupuestos teóricos al ser valorados, en la presente coyuntura medico social COVID-19, como preponderantemente intermedios desde la percepción del trabajador, en tal sentido los ojos del mundo se han fijado cada vez más en sus características internas. Siguiendo esa tendencia el Objetivo de la presente investigación fue: Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, 2021. La investigación descriptiva-correlacional de diseño transversal, involucró a 158 trabajadores del Hospital Distrital Jerusalén 2021, que aplicaron para dos escalas valorativas, del clima organizacional y la satisfacción laboral, estructuradas y adaptadas para el presente estudio. Se encontró como resultado que la Satisfacción Laboral fue preponderantemente Aceptable (75,3%) y el Clima Organizacional Regular (56,3%). Las dimensiones del clima organizacional son preponderantemente Regulares: Realización Personal (con 67,1%), Involucramiento Laboral (con 53,8%), Supervisión (con 55,1%), Comunicación (con 44,3%) y las Condiciones Laborales (con 48,7%). Se concluye que, para los trabajadores del Hospital Distrital Jerusalén, Trujillo, 2021, si existe relación significativa ( $p < 0,05$ ) y moderada ( $SpR > ,0250 < 650$ ) entre la satisfacción laboral con el clima organizacional y sus dimensiones de realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y, las condiciones laborales.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral, realización personal, involucramiento laboral y condiciones laborales, COVID-19.

## **Abstract**

The relationship between the organizational climate and job satisfaction in health institutions, broke the theoretical assumptions when being valued, in the present medical-social situation COVID-19, as predominantly intermediate from the perception of the worker, in this sense the eyes of the world they have become increasingly aware of its internal characteristics. Following this trend, the objective of this research was: To determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in COVID-19 times at Hospital Distrital Jerusalem, Trujillo, 2021. The descriptive-correlational research of cross-sectional design, involved 158 Hospital workers Jerusalem District 2021, which were applied to two assessment scales, the organizational climate and job satisfaction, structured and adapted for the present study. It was found as a result that Job Satisfaction was predominantly Acceptable (75.3%) and Regular Organizational Climate (56.3%). The dimensions of the organizational climate are predominantly Regular: Personal Achievement (with 67.1%), Labor Involvement (with 53.8%), Supervision (with 55.1%), Communication (with 44.3%) and Working Conditions (with 48.7%). It is concluded that, for the workers of the Jerusalem District Hospital, Trujillo, 2021, if there is a significant ( $p < 0.05$ ) and moderate ( $SpR > ,0250 < ,650$ ) relationship between job satisfaction with the organizational climate and its dimensions of personal fulfillment, labor involvement, supervision, communication and, working conditions.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, personal fulfillment, job involvement and working conditions, COVID-19