



**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  
IPRESS Centro de salud San Marcos, Cajamarca, 2021**

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

**AUTORA:**

Díaz Lozano, Giovana (ORCID: 0000-0003-1469-1917)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de la salud

**TRUJILLO - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

### **A DIOS**

*Ser místico, único, maravilloso y  
Misericordioso. Por permitirme llegar  
con salud hasta este momento y  
poder lograr mis metas trazadas.*

### **A MI MAMA ELSA**

*Por ser el mejor ejemplo y guía de  
mi vida, por brindarme su amor, cariño  
y la fortaleza, sé que desde del cielo  
siempre está a mi lado.*

### **A MI PAPÁ JORGE**

*Por ser el mejor padre del mundo  
por su ejemplo y por brindarme su  
amor y cariño por su apoyo incondicional  
guiando mis pasos y haberme inculcado  
buenos valores.*

### **A MI FAMILIA**

*A mis hijas y esposo por ser ellos la  
fortaleza y el soporte en mi vida,  
por la paciencia y el apoyo en el  
logro de mi realización profesional  
y logro de mis metas.*

**Giovana Díaz Lozano**

## **AGRADECIMIENTO**

### **A mi asesora Dra. Miryam Griselda Lora Loza**

Por su abnegada labor de asesoramiento en mi trabajo de investigación, por su valioso aporte y paciencia en la investigación me da confianza y motivación a seguir y poder lograrlo con dedicación y empeño cumplir mi meta trazada

### **A la Universidad César Vallejo**

Por permitirme continuar con mis estudios, brindando conocimientos y experiencias, facilitando nuevas herramientas tecnológicas que hace posible lograr con lo planificado y continuar formándonos como profesionales y gestores de los servicios de la salud para contribuir al bienestar de la salud en nuestro país.

### **Al Centro de Salud San Marcos**

Al jefe del centro de salud por permitirme realizar el presente trabajo de investigación, del mismo modo un agradecimiento muy en especial a cada una de los trabajadores de la IPRES CS San Marcos quienes colaboraron voluntariamente en el presente trabajo.

**Giovana Díaz Lozano**

## 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.....	2
III. METODOLOGÍA.....	6
3.1 Tipo y Diseño de Investigación.....	23
3.2 Variables y Operacionalización.....	23
3.3 Población (criterios de selección), muestreo, unidad de análisis.....	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	25
3.5 Procedimiento .....	25
3.6 Método de análisis de datos.....	25
3.7 Aspectos éticos.....	26
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS .....	48
ANEXOS .....	49

## índice de tablas

Tabla 1	<i>Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en la IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021.</i>	27
Tabla 2	<i>Relación entre la realización personal, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en la IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021.</i>	28
Tabla 3	<i>Relación entre el involucramiento laboral, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en la IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021.</i>	29
Tabla 4	<i>Relación entre la supervisión, inherente al clima laboral con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en la IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021.</i>	30
Tabla 5	<i>Relación entre la comunicación, inherente al clima laboral, con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en la IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021.</i>	31
Tabla 6	<i>Relación entre las condiciones laborales, inherentes al clima laboral con la satisfacción laboral en tiempos COVID-19 en la IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021</i>	32

## RESUMEN

El clima organizacional representa una herramienta evolucionista y transformacional del accionar corporativo en las instituciones. En correspondencia con la satisfacción laboral, representa una incógnita y un reto para las instituciones de salud, a nivel mundial, especialmente en el presente contexto COVID-19. desde esa perspectiva se realizó una investigación con el objeto de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, en tiempos COVID-19, en la IPRESS Centro de salud San Marcos, Cajamarca, 2021; dicha investigación es de tipo cuantitativa, descriptiva-correlacional. En este proceso se involucró 94 trabajadores que aplicaron para dos inventarios valorativos del clima organizacional y la satisfacción laboral. Se encontró como resultado el predominio de una percepción Regular del Clima Laboral (47,9%) y de sus dimensiones de realización personal (54,3%), involucramiento laboral (46,8%), supervisión (44,7%), comunicación (52,1%) y condiciones laborales (61,7%). También muestran que la Satisfacción Laboral del personal de la IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021, predominante, es la Aceptable (67,0%). Estas percepciones se sostienen mutuamente en la medida en que las dos variables están relacionadas significativamente ( $p < 0,05$ , en todos los casos) en un nivel débil ( $S_p R > ,250 < 650$ ). Se concluye que el clima organizacional y la satisfacción laboral están relacionadas en forma débil y significativa en la IPRESS Centro de salud San Marcos, Cajamarca, 2021.

Palabras Claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The organizational climate represents an evolutionary and transformational tool of corporate action in institutions. In correspondence with job satisfaction, it represents an unknown and a challenge for health institutions, worldwide, especially in the current COVID-19 context. From this perspective, a correlational descriptive investigation was carried out in order to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction, in COVID-19 times, at the IPRESS San Marcos Health Center, Cajamarca, 2021. 94 were involved in this process. workers who applied for two evaluative inventories of the organizational climate and job satisfaction. The result was the predominance of a Regular perception of the Work Climate (47.9%) and its dimensions of personal fulfillment (54.3%), work involvement (46.8%), supervision (44.7%), communication (52.1%) and working conditions (61.7%). They also show that the predominant Job Satisfaction of the staff of the IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021, is Acceptable (67.0%). These perceptions are mutually supportive to the extent that the two variables are significantly related ( $p < 0.05$ , in all cases) at a moderate level ( $S_p R > 250 < 650$ ). It is concluded that the organizational climate and job satisfaction are related in a moderate and significant way in the IPRESS Centro de Salud San Marcos, Cajamarca, 2021.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.