



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo  
médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red  
Lambayeque, EsSalud**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Romero Yrigoin, Yacori Yeraldine (ORCID: 0000-0002-3274-3517)

**ASESORA:**

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

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**CHICLAYO - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por conducir mi camino y ayudarme a consumir cada una de mis metas.

Gracias a mi familia, en especial a mis padres Enrique Romero Medina y Magali Sandra Rivera Solis por brindarme su apoyo constante, por enseñarme que, con perseverancia, sacrificio y optimismo se logra el éxito profesional.

**Yacori Yeraldine**

## **Agradecimiento**

Expreso mi sincera gratitud a la Universidad Cesar Vallejo y a mis docentes por brindarnos sus conocimientos, contribuyendo a mi crecimiento profesional, en especial a mi asesora Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda por su paciencia, dedicación y motivación del presente trabajo de investigación.

A mis compañeros de maestría por los buenos momentos compartidos y culminar con éxito el anhelado sueño profesional.

**Autora**

## Índice de Contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y Diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimiento .....	16
3.6 Métodos de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSIÓN .....	32
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS.....	43

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Prueba de normalidad de kolmogorov smirnov	18
<b>Tabla 2</b>	Distribución de la frecuencia de la variable clima organizacional	19
<b>Tabla 3</b>	Distribución de la frecuencia de la variable satisfacción laboral	20
<b>Tabla 4</b>	Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la relación con sus superiores	21
<b>Tabla 5</b>	Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas	22
<b>Tabla 6</b>	Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones	23
<b>Tabla 7</b>	Distribución de frecuencia de la dimensión satisfacción con su trabajo	24
<b>Tabla 8</b>	Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con el reconocimiento	25
<b>Tabla 9</b>	Correlación entre variable clima organizacional y satisfacción laboral	26
<b>Tabla 10</b>	Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con la relación con sus superiores	27
<b>Tabla 11</b>	Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción con las condiciones físicas	28
<b>Tabla 12</b>	Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con la participación en las decisiones	29
<b>Tabla 13</b>	Correlación entre la variable clima organizacional y la satisfacción con su trabajo	30
<b>Tabla 14</b>	Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento del personal tecnólogo médico	31

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Esquema de investigación	12
-----------------	--------------------------	----

## Resumen

El presente trabajo de investigación, se planteó como objetivo principal determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud. Considerando una investigación de enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo-correlacional transversal y un diseño no experimental; la muestra estuvo conformada por 74 tecnólogos médicos a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario, uno para cada variable adaptado a partir de un cuestionario de clima organizacional de un consultorio Municipal y de satisfacción laboral se utilizó el Instrumento de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá Peiró (1989). El Coeficiente Alpha de Cronbach para la escala clima organizacional de 0,976 y satisfacción laboral es de 0,938 y la prueba de normalidad  $p < 0,05$ . El análisis estadístico se hizo con el Software SPSS v/24 y la prueba estadística Rho de Spearman.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, escala de Likert, tecnólogo médico

## **Abstract**

The main objective of this research work was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the medical technologist staff in the covid-19 situation in a Hospital of the Lambayeque Network, EsSalud. Considering a quantitative approach research, with a descriptive-correlational transversal level and a non-experimental design; the sample consisted of 74 medical technologists to whom the survey technique was applied and its instrument the questionnaire, one for each variable adapted from a questionnaire of organizational climate of a Municipal office and of work satisfaction the Instrument of Work Satisfaction S20/23 of Meliá Peiró (1989) was used. Cronbach's Alpha Coefficient for the organizational climate scale of 0.976 and job satisfaction is 0.938 and the normality test  $p < 0.05$ . Statistical analysis was done with SPSS v/24 software and Spearman's Rho statistical test.

**Keywords:** Organizational climate, satisfaction job, scale Likert, medical technologist



## I. INTRODUCCIÓN

La pandemia originó una inquietud en el Perú con la aparición del primer incidente dando lugar a un ambiente de miedo, preocupación en el régimen de sanidad peruano, siendo elogiados por su trabajo el personal tecnológico médico quienes estuvieron al frente en esta enfermedad; la pandemia afectó a muchos países del mundo con más de 20 millones infectados de covid19, siendo así que en Perú confirmaron 1.037.350 casos positivos en personas que habían viajado a España, Francia y República Checa entre el 5 de marzo del 2020 y el 8 de enero de 2021.

En este contexto durante la pandemia son quienes toman muestras, realizan el proceso para detectar la presencia del virus en los individuos mediante pruebas moleculares, con más de 14 millones de pruebas rápidas; siendo quienes también obtienen las ilustraciones de radiodiagnóstico para la estimación del daño pulmonar, tienen trato directamente con las personas a las cuales realizan evaluación física y a los pacientes diagnosticados que han superado la etapa crítica de la enfermedad pueden ser atendidos por estos profesionales para su recuperación por lo cual se hace necesario estudiar dichas variables en estudio.

Por su parte Chiang, Hidalgo (2017) manifiestan que el placer laboral es un prodigio relacionado con la diversidad de emociones personales las cuales determinan su felicidad, compromiso en el trabajo y según Muñoz, Torrent, Linares (2006) el entorno organizacional es una característica colectiva dada por la interacción entre los trabajadores, fenómenos relacionados con la satisfacción y productividad organizacional. Los estudios muestran que el entorno laboral afecta los resultados organizacionales, la productividad de los empleados, la calidad del servicio; el entorno está relacionado.

Se tiene como realidad problemática una crisis sanitaria de alcance universal, catalogada por la OMS como una enfermedad pandémica el coronavirus siendo informado por primera vez en China el 31 de diciembre de 2019 al 14 de enero de 2021 se atendieron 360,937 casos y 7,673 defunciones adicionales en las últimas 24 horas, tiene un incremento de 0,90% en los sucesos y un 0,82% en los fallecimientos con relación a data precedente, por estos motivos los

trabajadores de salud enfrentan tensiones laborales fuertes como extensas jornadas, agotamiento, pautas y medidas de seguridad estrictas, requisito constante de concentración y supervisión, carencia de indumentaria de seguridad.

En esta misma línea, se considera que el hospital nacional pertenece a la Red Lambayeque, ubicado en la provincia de Chiclayo se evidencia que los trabajadores de la salud están continuamente involucrados los servicios para combatir el SARS-CoV-2 y sus consecuencias, lo que perjudica sus recursos materiales, técnicos, asistenciales, emocionales, teniendo la incertidumbre, la infección varía de un día a otro; donde son encargados de brindar servicios integrales como hospitales de referencia en Lambayeque, Cajamarca y la Libertad, que encarnan tanto física como mental, así como emocional esfuerzo, le permite brindar un servicio ejemplar que incluye conocimientos teóricos y prácticos, así como integridad profesional y desarrollo personal, desarrollando un equilibrio físico y mental que le permita trabajar de manera efectiva y eficiente en sus actividades asistenciales.

El presente estudio tiene como finalidad realizar una evaluación del clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud, con respecto a cuál es el grado y en qué medida las dos variables se relacionan e influyen en los individuos del establecimiento de salud antes mencionado, con el fin de implementar estrategias de mejora organizacional y se convierta en una organización altamente eficiente y competitiva para sus usuarios.

Se considera que dicho hospital, quien en la actualidad goza la categoría a nivel IV, con la disponibilidad de servicios médicos inmediatamente al cubrir la cobertura de los asegurados, así como otros seguros; esta calidad depende de la gama de servicios de salud y es necesario mantener un entorno en el que la organización funcione bien para obtener una mejor satisfacción, las personas que trabajan de manera constante, logrando el equilibrio físico y mental, brindan servicios óptimos, que incluyen conocimientos prácticos e integridad profesional, personal para permitir que las atenciones médicas se desarrollen de manera eficiente, eficaz.

Por lo expuesto nace el problema del estudio: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura de la covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud?

La justificación de relevancia social se manifiesta en la mejora del nexo interpersonal dado por el trabajo diario de los empleados, la potenciación del trabajo en equipo, el fortalecimiento y mejora, aumentando la satisfacción y productividad del clima laboral, los trabajadores desarrollan su trabajo de manera más eficiente, productiva y eficaz; teóricamente se justificó porque se da en este mundo altamente competitivo, necesitamos idear una teoría que pudiera usarse para renovar la calidad de la atención médica y entendemos que este empleado requerido logre un alto nivel de satisfacción en la institución; la satisfacción laboral entendida como el entorno de una organización en constante cambio en el que se prestan servicios de calidad, juega un papel importante en la consecución a este fin.

Prácticamente se justificó lo que significa que los resultados obtenidos conducen a una mejora del entorno organizacional y, por tanto, se utilizan para elaborar programas que aumenten el agrado laboral de los profesionales sanitarios, lo cual repercute en la atención de los usuarios, dándoles un mejor servicio, progresando la importancia de los servicios médicos en el hospital y metodológicamente se ha demostrado que, para lograr esta calidad en los servicios de salud, se permiten métodos para lograr una adecuada gestión del personal que da dicha institución, los usuarios deben trabajar para mejorar sus propios resultados.

El objetivo general de esta indagación es: Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los trabajos previos internacionales:

En Brazil Marcelino, Frederico (2015) que evaluó la consecuencia de la centralización de los laboratorios en 2002, sobre el desempeño del diagnóstico y control del cáncer. Los límites de competencia no estandarizados de los laboratorios de patología para el período 1997-2007 se calcularon mediante análisis de paquetes, los resultados muestran que la centralización revirtió el deterioro de la competencia técnica en los laboratorios entre 1997-2001.

De hecho, por un lado, hubo una disminución en el puntaje de desempeño anual promedio entre 1998-2001 (del 100% en 1998 al 88,3% en 2001) y, por otro lado, un aumento durante 2002 -2007 (de 93,9 % en 2002 a 95,7% en 2007) y concluye que el modelo DEA contribuye al conocimiento sobre la evolución de las estructuras organizativas de las organizaciones de salud pública, así como a la contribución de la gestión a la efectividad de la centralización en la mejora del apoyo de los laboratorios de patología a los INCA hospitales.

Por su parte Melo (2018), México analizó las analogías entre las variables en estudio desde la perspectiva del colaborador de las instituciones, se aplicó el enfoque cuantitativo, interpretación transversal y el ajuste de 133 encuestados, estadística descriptiva, se han identificado ocho factores en el entorno organizacional según Litwin, Stringer y se confirma la satisfacción laboral según la teoría de Warr, Cook y Wall, correspondiendo a un valor alfa de Cronbach superior a 0,70.

En Chile Veloso, Rodríguez, González & Peralta (2018) en su estudio se investigó el enfoque de las participaciones destinadas a mejorar las capacidades interpersonales e introspectivas sobre la complacencia con la vida, el trabajo y entorno organizacional, fue un estudio comparativo. Como muestra, hubo siete encuestas, seis de las cuales aplicaron el enfoque de baja intensidad y en un estudio el enfoque de alta intensidad. Se determina si los resultados difieren según la intensidad utilizada, se estima un tamaño del efecto y luego se compara con la prueba del predicador. Como resultado, el efecto entre estudios tiene diferencias

significativas, sobre la satisfacción con la vida (IB = 0,55; IA = 0,03) y laboral (IB = 0,59; IA = 0,08), el entorno regulatorio (BI = 0,51; IA = 0,15), infiriendo que la gravedad modifica la efectividad de las intervenciones.

Por su parte en Chile Mauricio, Medina (2019) realizaron su estudio de forma transversal en 110 empleados públicos de dos centros de salud de la familia, y se aplicaron medidas para medir la satisfacción laboral y el clima organizacional (CO), como resultado el nivel promedio de satisfacción laboral (SL) ( $3,32 \pm 0,93$ ) y el ambiente organizacional ( $3,45 \pm 0,83$ ). La satisfacción laboral general más baja es la satisfacción con el ambiente físico ( $2,80 \pm 0,93$ ) y para el ambiente, el agradecimiento es ( $3,12 \pm 0,77$ ). La media general más alto fue la satisfacción laboral ( $3,56 \pm 0,87$ ) y la confianza ( $3,66 \pm 0,88$ ). La relación entre las puntuaciones totales de las dos escalas es 0,636 ( $p \leq 0,001$ ).

Para Bárcenas (2020) en su investigación en Córdoba cuenta con una población de 54 trabajadores de laboratorio clínico y un tipo de muestra no probabilística. En este caso, se realizó el 83,3% de los trabajadores, se recolectaron datos, observaciones, referencias de investigación y se aplicó la encuesta a los empleados relevantes para determinar y examinar la colisión del covid en el clima laboral de esta organización luego de conocer el los más precisos, teniendo como resultados en el campo de trabajo 40% del personal médico siempre solidario 66,7%, conflicto de directivos 73,3%, comunicación entre empresa y empleados 66,7% aún desarrolló y presentó una propuesta para mejorar el entorno de la organización.

Finalmente, Rojas, Vanegas (2018) estudio realizado en Medellín sobre enfoque organizacional como metodología para motivar, apoyar y desarrollar cada factor; realizado entre trabajadores de la salud, brindando información sobre la conciencia del entorno organizacional y las dimensiones motivacionales de los empleados para un tipo de descriptor de asociación, con muestra de 63 empleados. Las encuestas aplicadas en 2018 para la evaluación 2016-2017, mostraron que hay relaciones directas y significativas ( $r = 0,400$ ;  $p = 0,00$ ); encontrando que el clima organizacional se califica como promedio, 9.1% respeta a la mayoría, 8.7% se comunica con el trabajo directo, 9.0% maneja situaciones problemáticas y las relaciones personales 9.3%.

En lo referido a los trabajos previos nacionales mencionaremos a Saldaña (2016) donde el estudio en Lima fue no experimental y correlacional, se utilizó el método de inferencia hipotética, se utilizó una muestra de 60 profesionales de medicina de urgencias y se utilizó la encuesta. El resultado obtenido es el valor de Spearman  $Rho = 0,650$ , interpretado como 99,99%, con un nivel de significancia de 0,01; Se analiza como una relación bastante positiva entre las variables, con  $p = 0.000$  ( $p < 0.05$ ), lo que indica que los empleados perciben el clima laboral en promedio con un 65% también satisfecho con su trabajo.

Por su parte Arroyo, Puma (2018) realizaron su investigación en Huancayo no fue experimental y utilizó un diseño de correlación simple. El estudio se realizó con 76 trabajadores y se les aplicó muestras censales. Los datos se recolectaron mediante encuesta y la herramienta de cuestionario, para ambas variables.

Para Hilasaca (2018) realizó su estudio en Lima, 2016 es un tipo de escala de correlación aplicada, un diseño no experimental que establece relaciones a través del examen, observación y exposición de variables. Se usó un instrumento de prueba y como muestrase realizó a 79 trabajadores. El resultado mostro que entre todos los trabajadores de los laboratorios médicos a los que se les preguntó sobre la eficiencia en el trabajo, el 60,8% eran altos y en términos de competencia profesional, el 65,8% eran óptimos. Se concluyó que existe una concordancia eficaz y revelador entre las competencias laborales y el desempeño laboral entre los trabajadores ( $p = 0,000 < 0,01$  y  $Rho$  de Spearman 0,384, asociación positiva moderada).

Según Vera (2018) realizo su estudio en Lima fue observacional, transversal, descriptivay analizado entre profesionales de la salud, la muestra incluyo 227. Los indicadores de la variable satisfacción laboral fueron factores motivadores el 42,5% de los trabajadores, el 37,5% casi nunca los jefes tienen una buena relación con los trabajadoreso entre compañeros, con los indicadores de la variable de cultura organizacional, se evidencio autonomía individual, casi nunca 35% tienen libertad para tomar decisiones, respecto al grado de estructura, el 37,5% casi nunca se ha percibido un verdadero liderazgo por parte de sus superiores, el 37,5% a veces las labores dentro de la oficina no ofrecen las posibilidades de desarrollo profesional.

Satisfacción laboral y ambiente organizacional, la asociación entre dos variables se encontró 0.573. Afinidad con el liderazgo y agrado laboral 0,376; relación personal y satisfacción laboral 0,535; El nivel de reconocimiento y satisfacción laboral es 0,494; La autonomía en cuanto a funcionalidad es 0.391.

Para García (2018) realizó su investigación en Cusco, en el cual se aplica una técnica de muestreo censal; se desarrolló un cuestionario de clima organizacional y satisfacción, se utilizó estadística descriptiva. Los resultados demostraron que se percibe un nivel regular referente al clima organizacional (50%), existió un buen nivel de liderazgo de gestión (30%). Por otro lado, el 47% afirmó tener un regular nivel de comunicación, 15 equivalen al 50% un nivel medio de satisfacción laboral, 16 equivalen al 54% un nivel medio de satisfacción laboral intrínseca, concluyendo en una relación significativa.

Según Ramírez (2018) quien realizó su estudio en Arequipa cuyo fin fue señalar la relación del CO y la motivación laboral. Se aplicó el cuestionario por Sonia Palma (2013) y se aplicó la escala de Motivación Laboral elaborada por Gagné y col. (2012). Se halló relaciones directas ente las variables ( $r= 0.400$ ;  $p = 0.00$ ); el nivel del clima organizacional en el personal evaluado es un nivel medio. Teniendo el nivel de autorrealización predomina el 45.1% de los sujetos, es el nivel medio, el nivel de involucramiento laboral es el 41.2%, es el nivel desfavorable, el nivel de comunicación es el 43.1% es el nivel favorable, el CO que predomina el 36.3% un nivel favorable y el nivel de motivación intrínseca que predomina es alto representado por el 52 %.

En lo referido a los antecedentes locales mencionamos a Chávez, Ríos (2015) quienes en su investigación en Chiclayo es descriptivo correlacional, de corte transversal; los encuestados fueron 27. Resultando un 41% del personal tienen nivel medio y un 7% es nivel bajo. Concluyendo que hay una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral según la prueba de Pearson  $P=0.76$ .

Por su parte Palacios (2018) presenta una investigación acerca de cómo precisar la relación del ambiente organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del laboratorio, para lo cual se está realizando una encuesta descriptiva de correlación, siendo un estudio transversal no fue experimental,

con una población de 44 ayudantes, un cuestionario en escala Likert. Se aplicó. Se considera productivo ya que el 15% está totalmente de acuerdo en que en el entorno hay consideración, amistad y camaradería entre los trabajadores. Se halló el vínculo entre las dos variables fue moderadamente alta, alcanzando el 79,6%.

Dentro de las teorías en la conceptualización de clima organizacional, tenemos ambiente organizacional es una práctica común para las empresas que escudriñar, mejorar su producción, pero pocas compañías consideran el importante papel del entorno organizacional. Si el entorno organizacional toma en cuenta las relaciones entre los diversos factores involucrados en una o más actividades, puede ser una correlación positiva dentro de la organización o, en caso contrario, será un obstáculo, una preocupación por el desempeño de la organización. En cuanto a la forma metodológica del estudio, el marco teórico de esta variable ha tenido en cuenta tres factores importantes: la definición del entorno organizacional, sus aspectos y las medidas que lo miden.

Cruz, Souza, Nascimento y Souza (2017) manifestaron que el entorno organizacional del mundo empresarial consiste en un análisis descrito por un conjunto de factores, elementos, magnitud, categorías y variables, a los efectos de una propuesta del estudio.

Para Domínguez y García (2013) definen un ambiente organizacional como una asociación de juicios realizados por los individuos del entorno que inciden en las actitudes personales de quienes integran la institución.

Asimismo, Toro y Sanín (2013) mencionan que se estudia la existencia de un conjunto de actitudes y juicios que posee cada empleado, como el estilo de liderazgo, sus relaciones, recompensación recibida, estabilidad laboral, transparencia organizacional, responsabilidades, compromiso, recursos, tarea en equipo y actividades diarias.

Por su parte González y Maldonado (2007) se menciona que los entornos organizacionales son políticas, regulaciones, trabajo en equipo, roles y estructura.



Para García (2009) El ambiente organizacional está relacionado con las condiciones, características del ambiente laboral y su impacto perceptual afecta el comportamiento de los empleados.

Según Pérez (2006) se define como una habilidad que existe en el ambiente sindical que experimentan los empleados de la corporación, que afecta su comportamiento y refleja los valores de la organización.

Por su parte Pérez de Maldonado (2006) define como un modelo social que surge de la asociación entre las condiciones de trabajo entre individuos y grupos, debido a que se da en organizaciones afines y está vinculado al conjunto, proviene de la experiencia colectiva e personal. Además, estos hallazgos institucionales no son estáticos, sino más bien los efectos de interacciones emocionales dinámicas.

Según Rodríguez (2016) es un entorno que genera condiciones favorables para las relaciones con los empleados, por lo que si el entorno es desfavorable es necesario buscar una solución para evitar un impacto negativo en la organización. Ausencia de trabajadores, retraso del proceso, inconsistencia con los resultados deseados.

Según Chiavenato (2011) Es el ámbito que existe entre los miembros de una organización y detalla el nivel de motivación de los empleados, así como las características de motivación en el ambiente y le permite elevar la moral de la gente.

Por su parte Brown y Leigh (1996) afirmaron que un ambiente organizacional les permite crear una ventaja competitiva y motiva a los empleados a incrementar su fuerza y entrega a sus labores. Brindan un entorno agradable para que los empleados alcancen las metas marcadas y por ende las institucionales, gracias a su buena actitud hacia el desempeño laboral y participación regular.

En este contexto es importante mencionar las dimensiones de clima organizacional a Cruz (2017) aconseja tasar el entorno de la entidad desde un punto de vista psicosocial, pero además de subrayar una relación entre los factores cognitivos, los niveles de estrés del trabajador y el entorno humano y laboral, el trabajo.

Por su parte Brown y Leith (1996) plantean los siguientes aspectos precisión del rol, soporte del superior inmediato, testimonio, reconocimiento, acción y aportación; también vincula la variable mencionada con la variable satisfacción de los trabajadores.

Según Litwin y Stringer (2010) Sugieren 9 capacidades: disposición, obligación, retribución, riesgo, calor, sostén, estándares de desempeño, disputa e personalidad que poseen los colaboradores con la organización.

Para Likert (1968) definió como comportamiento de los empleados, este es el resultado de una relación directa entre sus comportamientos y sus condiciones organizacionales, sus percepciones, tomando en cuenta aspectos de desempeño, ausencia, satisfacción laboral, alta rotación y otros factores relacionados con el comportamiento organizacional.

Para Maldonado y Bustamante (2006) argumentaron que existen factores que impiden la formación de sistemas específicos presentes en el ambiente organizacional además de las metas del sistema, factores individuales como aceptación, valores, incentivos, variables de estructura tenemos tecnología, autoridad, recompensas. El ambiente organizacional está formado por los empleados de la organización con el propósito de promover la consecución de metas y deseos.

En la contextualización de la variable satisfacción laboral se considera a Rossero y Ramírez (2008) la satisfacción laboral es una forma de comodidad laboral.

Blum (1990) y Abrajan (2009) son el resultado de diferentes actitudes expresadas por los empleados en el lugar de trabajo, reglas de trabajo, acuerdos justos, relaciones interpersonales, continuidad en el trabajo, supervisión, evaluación, sensibilización, ocasión de desarrollo, compensación y soluciones.

Finalmente, Zavala (2014) afirmaron se comprenden como las actitudes de los individuos o grupos que los empleados desarrollan hacia una dirección y dijeron que se relacionaban con actividad especial de trabajo.

Para la Dimensión Satisfacción Laboral mencionamos la investigación a Peiró & Prieto (1996) tienen en cuenta dos aspectos satisfacción con las

condiciones de trabajo relacionadas con la condición física, productividad a cumplir y gozo con la constitución dada por el acuerdo de los espacios disponibles, interacción entre los trabajadores.

Según Smith y Bulín (1969), desarrollaron una herramienta denominada Job Descriptive Index que faculta determinar la variable estudiada, desglosada en 5 aspectos de características de trabajo, remuneraciones, desarrollo profesional, tipos de supervisión e relación interpersonal.

Las teorías sobre satisfacción laboral tenemos a Peña, Olloqui y Aguilar (2013) consideran que la causa propia es el trabajo en sí, sentimiento de logro, compromiso, comprobación, progresión y avance. Al mismo tiempo considera los factores externos como un contexto poco saludable en torno a los empleados, políticas, formas de gestión, condiciones trabajo, ejemplo de supervisión, relaciones entre expertos e individuos, salud ocupacional, salario y prestaciones sociales.

Finalmente Atalaya (2009) describe que los trabajadores que no disfrutan de la satisfacción laboral no significa insatisfacción sino porque no hay satisfacción con ella, no es necesariamente por el salario por su trabajo, esto indica que no es por su insatisfacción laboral, sino que otro motivo es él.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y Diseño de Investigación

Por su tipología, fue básica en la cual se enuncia el problema y la hipótesis de trabajo para solucionar las trabas de la comunidad (Nicomedes, 2018, p. 3).

En lo que respecta a su alcance fue una investigación descriptiva teniendo como finalidad la descripción de todos los hechos que presenta este fenómeno en relación a las variables en estudio. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014) (p. 80). También se trata de un estudio correlacional donde se dará a conocer la asociatividad presente entre dos variables. (Sampieri, 2010) Según la recopilación de datos fue prospectivo, es prometedor porque proviene de fuentes primarias.

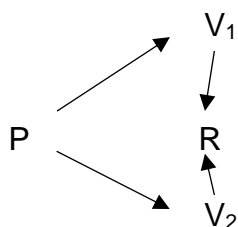
Asimismo, tendrá un enfoque cuantitativo porque utilizan información medible ya que los resultados serán procesados estadísticamente. (Daniel Cauas ,2015)

El trabajo de indagación asumió un diseño no experimental, tiene como fin tener un conocimiento de la problemática en su estado natural sin manipular las variables con la finalidad de no alterar la investigación (Artiles y Barrios, 2008).

Fue transversal, porque la medición de la variable solo se realiza una vez y en un período de tiempo determinado. (Viveros, 2015)

#### Figura 1:

Esquema de investigación



Donde:

P: Población

V1: Clima organizacional

V2: Satisfacción laboral

R: Relación

### **3.2 Variables y Operacionalización**

#### **Definición Conceptual:**

Clima organizacional: Según Brown y Leigh (1996), describen como el entorno capaz de crear una ventaja competitiva, lo que generalmente hace que los trabajadores gasten más energía y dediquen más tiempo a sus actividades laborales cuando son favorables.

Satisfacción laboral: Zavala (2014) considera que tiene que ver por la conducta grupal o personal que desarrolla el personal hacia una situación.

#### **Definición Operacional:**

Clima organizacional: Producto de la interacción del ambiente de trabajo, evaluado en niveles como no adecuado, adecuado e inadecuado. (Brown y Leigh,1996)

Satisfacción laboral: La percepción personal del empleado sobre su situación laboral se evalúa de la siguiente manera: bajo, regular y alto. (Zavala, 2014).

#### **Identificación de la variable:**

Variable independiente: Clima organizacional.

Variable dependiente: Satisfacción laboral.

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

#### **Población**

Es el conjunto de individuos con características similares, se encuentran en un momento y lugar determinado (Enrique,2020) Conformada por 74 trabajadores tecnólogos médicos de un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.

Los criterios de inclusión fueron los tecnólogos médicos de las diferentes especialidades que estuvieron en la capacidad de poder responder. Por otro lado, los criterios de exclusión fueron el personal que no cumplían con los criterios de inclusión, que realizaban trabajo remoto, que se encontraba aislado.

### **Muestra**

La conformaron toda la población debido a que es un número reducido factible de encuestar, la indagación es de tipo no probabilístico.

### **Muestreo**

Se considera que se trabajara en una muestra censal en el estudio, donde no se utilizó ningún método estadístico para la obtención de la muestra.

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

La encuesta permitirá corroborar fundamentalmente el enfoque de un conjunto de individuos que dan su parecer o aportes relevantes (Dávila, 2015).

En el correspondiente estudio se utilizó la encuesta con el propósito de recaudar indagaciones que estén relacionadas a la primera y segunda variable; se usó cuestionarios como instrumento de medición adaptado por Neri Huarachi Pacho (2018), fundamentado en escalas de tipo Likert.

Para la aplicación del instrumento se llevó a cada una prueba piloto en 30 participantes con el propósito de determinar la confiabilidad de los mismos, donde se aplicó los cuestionarios de escala Likert en las dos variables, estuvieron validados por un grupo de expertos encargada por la Dra. Karina Navarro Gutiérrez, el Mg. Mario Marcelino Nina Ramos y finalmente el Mg. Jacqueline Miriam Portugal Puma dando como calificación aplicable; asimismo, fue necesario determinar su nivel de confiabilidad mediante una prueba para demostrar que el instrumento es confiable para su uso.

La cual se midió medido a través estadísticas de Alpha de Cronbach la cual proporciona una estimación de la consistencia intrínseca de la variabilidad de las variables de la escala (Vaske, 2016), mediante la recopilación de datos con una

prueba piloto realizada en dicho hospital mencionado anteriormente y la selección del personal que trabajan fue de manera continua.

**Para la primera variable:**

Tuvo una confiabilidad de 0,976, consistió de 75 ítems, distribuido en las siguientes dimensiones:

- Comunicación interna (14 ítems).
- Reconocimiento (10 ítems).
- Relaciones Interpersonales en el trabajo (8 ítems).
- Calidad en el trabajo (8 ítems).
- Toma de decisiones (7 ítems).
- Entorno físico (6 ítems).
- Objetivos de la institución (3 ítems).
- Compromiso (4 ítems).
- Adaptación al cambio (5 ítems).
- Delegación de actividades y funciones (4 ítems).
- Coordinación externa (5 ítems).
- Eficiencia en productividad (2 ítems).

Se distribuyeron en la siguiente escala de medición Likert: (1) Muy en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) No estoy seguro; (4) De acuerdo; y, (5) Muy de acuerdo.

**Para la segunda variable:**

Tuvo una confiabilidad de 0,938, consistió de 23 ítems, distribuido en las siguientes dimensiones:

- Satisfacción con la relación con sus superiores (5 ítems).
- Satisfacción con las condiciones físicas del trabajo (5 ítems).
- Satisfacción con la participación en las decisiones (7 ítems).
- Satisfacción con su trabajo (4 ítems).
- Satisfacción con el reconocimiento (3 ítems).

Se distribuyeron en la siguiente escala de medición Likert: (1) Totalmente insatisfecho, (2) muy insatisfecho, (3) Insatisfecho, (4) Indiferente; (5), satisfecho, (6) Muy Satisfecho, y (7) Totalmente satisfecho.

Según Bourke (2016) un cuestionario es un grupo de preguntas relacionadas con una o más variables que se están midiendo.

### **3.5 Procedimientos**

Para realizar el estudio se solicitó la aceptación del estudio de tesis a la Universidad Cesar Vallejo sede Chiclayo, donde fue aprobada para luego solicitar autorización para la ejecución del instrumento de estudio de un Hospital de Chiclayo dirigida al área de Docencia e Investigación siendo aceptada por la institución dirigida por la Directora comentando así el objetivo de la investigación, asimismo se presentó una solicitud al coordinador del área de Diagnóstico por imágenes para la recolecta de información donde la aceptación fue positiva.

Aprobada el instrumento de validez y confiabilidad por el juicio de expertos, se pasó a ejecutar a la población muestra de 74 tecnólogos de un Hospital de Chiclayo, a quienes se les dio instrucciones para el llenado del instrumento, informándoles que sus respuestas serían anónimas.

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

El resultado obtenido después de la ejecución de los instrumentos se sometió al procesamiento estadístico que permitió analizar las hipótesis que se han establecido en la investigación. Este proceso se dio a través de programas informáticos como SPSS versión 24 y Excel.

Si los datos se encuentran en un nivel de medición nominal u ordinal vamos a estar hablando acerca de pruebas no paramétricas lo cual me lleva a mi siguiente punto nuestras distribuciones tomaran algo que se llama distribución libre es decir que no van a seguir una curva; por lo cual se utilizará la fórmula de Rho de Spearman para establecer el grado de asociación entre dos variables, de acuerdo con Hernández es una prueba analítica no paramétrica utilizada en instrumentos de escala ordinal.



### **3.7 Aspectos éticos**

Existe la plena obligación de garantizar el respeto y la independencia de los sujetos de investigación y su entorno, estableciendo los principios bioéticos existentes, asegurándome de que el método de investigación no presente más que un riesgo mínimo para los participantes, de acuerdo con el principio de no mención, con el único objetivo de crear conocimientos científicos sobre la base del principio de beneficio mutuo y respetando el principio de justicia.

Así mismo, se utilizó las normas APA, además los datos siguiendo los lineamientos de confidencialidad y confiabilidad a toda la información a la que tenga acceso una vez que el proyecto de investigación sea aprobado y me comprometo a notificar, publicar, registrar o comunicar los contenidos en su totalidad que se me otorgaron con fines netamente científicos salvaguardan la integridad, privacidad y anonimato de los involucrados.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Pruebas de normalidad de Kolmogorov- Smirnov*

	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,341	74	,000
Satisfacción laboral	,309	74	,000

*Nota.* En la tabla 01 se determina que la variable CO muestra que todos los datos ingresados y aplicados son correctos, por lo que la información se procesa sin problemas, por lo tanto, como muestra de 74, se considerara esta prueba. Se considera el nivel de significancia 0.00 y de igual manera para la variable SL. Por tanto, la conclusión es que ambas variables tienen  $p < 0.05$ , es consistente con la hipótesis de que los datos no se distribuyen normalmente.

**Tabla 2**

*Distribución de la frecuencia del clima organizacional del personal tecnólogo Médico*

	Frecuencia	Porcentaje
Muy en desacuerdo	0	00.0
En desacuerdo	0	00.0
No estoy seguro	11	14.9
De acuerdo	55	74.3
Muy de acuerdo	8	10.8

*Nota.* Se detalla en la tabla 02 que del 100% (74) del personal tecnólogo médico el 74.3% (55) están De acuerdo, el 14.9% (11) No estoy seguro y el 10.8% (8) muy de acuerdo.

**Tabla 3**

*Distribución de la frecuencia de la satisfacción laboral del personal tecnólogo médico*

	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje</i>
Totalmente Insatisfecho	0	0.0
Muy insatisfecho	0	0.0
Insatisfecho	5	6.8
Indiferente	18	24.3
Satisfecho	43	58.1
Muy satisfecho	8	10.8
Totalmente satisfecho	0	0.0

*Nota.* Como se observa en la tabla 03 que del 100% (74) del personal tecnólogo médico, el 58.1% (43) estuvieron satisfechos, 24.3% (18) indiferentes, 10.8% (8) muy satisfecho y 6.8% (5) insatisfecho.

**Tabla 4**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la relación con sus superiores del personal tecnólogo médico*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	2	2.7
Muy Insatisfecho	5	6.8
Insatisfecho	10	13.5
Indiferente	27	36.5
Satisfecho	23	31.1
Muy Satisfecho	4	5.4
Totalmente satisfecho	3	4.1

*Nota.* En la tabla 04 muestra que del 100% (74) del personal tecnólogo médico, el 36.5% (27) se muestran indiferente, 31.1% (23) están satisfecho, 13.5% (10) insatisfecho, 6.8% (5) muy insatisfecho, 5.4% (4) muy satisfecho, 4.1% (3) totalmente satisfecho y 2.7% (2) totalmente insatisfecho.

**Tabla 5**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con las condiciones físicas del personal tecnólogo médico*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	2	2.7
Muy Insatisfecho	4	5.4
Insatisfecho	12	16.2
Indiferente	19	25.7
Satisfecho	25	33.8
Muy Satisfecho	9	12.2
Totalmente Satisfecho	3	4.1

*Nota.* Se detalla en la tabla 05 que del 100% (74) del personal tecnólogo médico, el 33.8% (25) están satisfecho, 25.7% (19) indiferente, 16.2% (12) insatisfecho, 12.2% (9) muy satisfecho, 5.4% (4) muy insatisfecho, 4.1% (3) totalmente satisfecho y 2.7% (2) totalmente insatisfecho.

**Tabla 6**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con la participación en las decisiones del personal tecnólogo médico*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	2	2.7
Muy Insatisfecho	8	10.8
Insatisfecho	20	27.0
Indiferente	24	25.7
Satisfecho	17	32.4
Muy Satisfecho	3	4.1

*Nota.* En la tabla 06 se precisa que del 100% (74) del personal tecnólogo médico, el 32.4% (24) es indiferente, 27.0% (20) insatisfecho, 23.0% (17) satisfecho, 10.8% (8) muy insatisfecho, 4.1% (3) muy satisfecho y 2.7% (2) totalmente insatisfecho.

**Tabla 7**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con su trabajo del personal tecnólogo médico*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	3	4.1
Muy Insatisfecho	4	5.4
Insatisfecho	5	6.8
Indiferente	19	25.7
Satisfecho	30	40.5
Muy Satisfecho	7	9.5
Totalmente Satisfecho	6	8.1

*Nota.* En la tabla 07 muestra que del 100% (74) del personal tecnólogo médico, el 40.5% (30) satisfecho, 25.7% (19) indiferente, 9.5% (7) muy satisfecho, 8.1% (6) totalmente satisfecho, 6.8 % (5) insatisfecho, 5.4% (4) muy insatisfecho y 4.1% (3) totalmente insatisfecho.



**Tabla 8**

*Distribución de la frecuencia de la dimensión satisfacción con el reconocimiento del personal tecnológico médico*

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente Insatisfecho	7	9.5
Muy Insatisfecho	19	25.7
Insatisfecho	10	13.5
Indiferente	21	28.4
Satisfecho	12	16.2
Muy Satisfecho	4	5.4
Totalmente Satisfecho	1	1.4

*Nota.* Se detalla en la tabla 08 que del 100% (74) del personal tecnológico médico, el 28.4% (21) indiferente, 25.7% (19) muy insatisfecho, 16.2% (12) satisfecho, 13.5% (10) insatisfecho, 9.5% (7) totalmente insatisfecho, 5.4% (4) muy satisfecho y 1.4 % (1) totalmente satisfecho.

**Tabla 9**

*Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal tecnólogo médico*

		Satisfacción laboral	
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	,898
		Sig. (bilateral)	,000
Spearman	organizacional	N	74

*Nota.* En la Tabla 9 se realizó la descripción de los datos estadísticos indicando 0.898, demostrando una correlación directa y significativa entre las variables, por lo que podemos decir que la hipótesis alternativa propuesta es correcta y correlacionada significativamente. Esto implica que si hay un buen clima organizacional entonces la satisfacción laboral del personal tecnólogo médico de la Red Lambayeque EsSalud será bueno, caso contrario también influirá de manera negativa.

**Tabla 10**

*Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción con la relación con sus superiores del personal tecnólogo médico*

		Satisfacción en relación con sus superiores	
Rho de	Clima	Coefficiente de correlación	,913
Spearman	organizacional	Sig. (bilateral)	,000
		N	74

*Nota.* En la Tabla 10 se realizó la descripción de los datos estadísticos indicando 0.913, lo que muestra que existe una correlación directa y significativa entre las variables, por lo que podemos decir que la hipótesis propuesta es correcta y correlacionada significativamente. Esto implica que si hay un mejor clima organizacional será mejor la satisfacción laboral en relación con superiores.

**Tabla 11**

*Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo del personal tecnólogo médico*

			Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,855
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74

*Nota.* En la Tabla 11 se realizó la descripción de los datos estadísticos indicando 0.855, lo que muestra que existe una correlación directa y significativa entre las variables, por lo que podemos decir que la hipótesis propuesta es correcta y correlacionada significativamente. Es decir que a mejor clima organizacional será mejor la satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.

**Tabla 12**

*Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción con la participación en las decisiones del personal tecnólogo médico*

			Satisfacción con la participación en las decisiones
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,867
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74

*Nota.* En la Tabla 12 se realizó la descripción de los datos estadísticos indicando 0.867, lo que muestra que existe una correlación directa y significativa entre las variables, por lo que podemos decir que la hipótesis propuesta es correcta y correlacionada significativamente. Es decir que a mejor clima organizacional será mejor la satisfacción con la participación en las decisiones.

**Tabla 13**

*Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción con su trabajo del personal tecnólogo médico*

---

			Satisfacción con su trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,794
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74

---

*Nota.* En la Tabla 13 se realizó la descripción de los datos estadísticos indicando 0.764, lo que muestra que existe una correlación directa y significativa entre las variables, por lo que podemos decir que la hipótesis propuesta es correcta y correlacionada significativamente. Es decir que a mejor clima organizacional será mejor la satisfacción con su trabajo.

**Tabla 14**

*Correlación entre el Clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento del personal tecnológico médico*

		Satisfacción con el reconocimiento	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,826
		Sig. (bilateral)	,000
		N	74

*Nota.* En la Tabla 14 se realizó la descripción de los datos estadísticos indicando 0.826, lo que muestra que existe una correlación directa y significativa entre las variables, por lo que podemos decir que la hipótesis propuesta es correcta y correlacionada significativamente. Es decir que a mejor clima organizacional será mejor la satisfacción con el reconocimiento del personal.

## V. DISCUSIÓN

En el presente aporte investigativo se pretende determinar el grado de relación entre la variable C.O, sus dimensiones correspondientes y la variable S.L.; logrando complementar los resultados con algunas conclusiones correspondientes a otros estudios validados para su posterior interpretación, comparación o distinción con otros temas estrechamente relacionados con el tema que se está tratando:

Con respecto a la hipótesis general, en donde la tabla 9, se describe los datos estadísticos con un valor Rho de Spearman 0,898 dando a conocer que hay una relación significativa y directa entre el C.O. y la S.L. del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid -19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud. Con respecto al análisis de la variable C.O., se encontraba en un nivel medio (74.3%), al igual que la segunda variable (58.1%). Estos resultados pueden complementarse con lo propuesto por Vallejos (2017), quien demostró, en su estudio, un alto nivel de asociación entre ambas variables propuestas en una MicroRed de Salud. Asimismo, con el análisis de la relación entre el C.O. y las dimensiones de la variable S.L., se logró determinar que existió una relación directa y significativa con las siguientes dimensiones: condiciones de trabajo (0,706); interacción de los jefes (0,671); bienestar de trabajadores (0,523). Finalmente, se logró determinar, en términos generales, la relación directa y significativa entre las variables C.O. y S.L. Estos resultados pueden contrastarse por lo expuesto por Ramírez (2018), quien, en su estudio, después de utilizar el cuestionario de Sonia Palma, también logró establecer una relación directa entre el C.O. y las dimensiones de la variable S.L., debido al apoyo constante entre la plana laboral y la identificación con el establecimiento sanitario.

Continuando con la discusión del estudio, con respecto a la primera hipótesis específica, en análisis estadístico determina una correlación positiva y alta ( $\rho=0,913$ ) y un grado de significancia ( $p=0,000$ ); además, la dimensión “apoyo del superior inmediato” se mantuvo en un nivel medio (36.5%). Estos resultados, entonces, evidencian que existe una buena percepción por parte de los personal con respecto al apoyo de los superiores, lo cual contrasta con el aporte teórico de Brown y Leigh (1996) quienes confirman que el apoyo de jefes directos y superiores permite a los colaboradores, tener la capacidad de tomar decisiones en las unidades respectivas, establecer reglas y políticas para realizar las



actividades con subordinados, disminuyendo la falta de comunicación y confianza entre el personal. Asimismo, Vanegas (2018) encontró que el clima organizacional de los empleados se califica como promedio siendo 9.1% respeta a la mayoría, 8.7% se comunica con el trabajo directo y las relaciones personales 9.3% diferenciándose de mi estudio donde se muestran indiferentes con el 36.5%. Vera (2018) concluye indicando que casi nunca los jefes tienen una buena relación con sus trabajadores o entre compañeros con el 37,5% encontrándose con la relación personal y satisfacción laboral 0,535 a diferencia con mi estudio donde se halló 0,913 la satisfacción laboral.

Con respecto a la hipótesis específica 2: existe una relación directa entre el C.O. y la S.L. con las condiciones físicas del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud, se determinó estadísticamente que, existe relación positiva ( $\rho=0,855$ ) y un nivel de significancia ( $p=0,000$ ); no obstante, la dimensión “condiciones físicas” tuvo un nivel bajo (33.8%), demostrando que existen trabajadores que relacionen la destreza física con el clima organizacional. Los resultados conciertan con Palacios (2018) donde también se aplicó un cuestionario en escala Likert donde se considera productivo el 15% está totalmente de acuerdo en el entorno.

En lo que refiere la hipótesis específica 3: existe relación directa entre la relación C.O. y la S.L. con la toma de decisiones en un Hospital EsSalud, se ha observado que los datos estadísticos demuestran una correlación positiva ( $\rho=0,867$ ) y un grado de significancia ( $p=0,000$ ). Asimismo, la dimensión “participación en la toma de decisiones” registró un nivel bajo (32.4%), lo que demuestra que una parte del personal mantienen interés es ser parte de los tomadores de decisiones en la gestión administrativa del hospital. Por su parte Vera (2018) evidencio que los trabajadores casi nunca tienen libertad para tomar decisiones un 35% en su investigación teniendo el nivel de reconocimiento y satisfacción laboral es 0,494 a diferencia de mi estudio se muestra una correlación alta.

Con referencia a la Hipótesis Específica 4: Existe una relación directa entre la claridad de su trabajo y la satisfacción laboral del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud. Se encontró una correlación positiva entre las variables ( $\rho=0,794$ ); y significativas (Sig. =  $0,000 < 0,05$ ), asimismo se encontró que el 40.5% del

personal perciben un nivel medio en la claridad del rol, consistente Siguiendo el marco teórico, Brown y Lee (1996), quienes definen claramente roles, como conocer la precisión de sus tareas y trabajos, así como las expectativas laborales, consideran que, si las expectativas no se cumplen adecuadamente, esto generará niveles de estrés y por ende reducir el trabajo. Por otro lado, Hilaraca (2018) manifiesta que todos los trabajadores a quienes se les pregunto sobre eficiencia en el trabajo, el 60,8% eran altos y en competencia profesional el 65,8% eran óptimos teniendo una correlación de 0,384 y con nivel significativa  $p=0,000$  mostrando similitud a mi estudio, con asociación positiva mostrando diferencia con mi estudio donde observamos que la correlación es alta.

En referencia a la hipótesis específica 5: Existe relación directa entre el C.O., la S.L. y el reconocimiento laboral tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque EsSalud, se encontró una correlación positiva considerable entre las variables ( $\rho=0,826$ ); y significativa ( $\text{Sig.}=0,000 < 0,05$ ). Por otro lado, el 28.4% del personal percibe un nivel bajo de reconocimiento en el hospital de estudio y de acuerdo con la teoría de Brown y Leigh (1996), el reconocimiento laboral genera altos niveles de motivación y desempeño en el personal y colaboradores de cualquier área o unidad, pues tienen un sentimiento de importancia y libertad para poder expresarse y opinar ante cualquier coyuntura o contexto situacional. Asimismo, Ramírez (2018) quien tuvo una autorrealización de 45.1%, dando una correlación de 0.400 en su estudio y con significancia  $p=0.000$  siendo una similitud con el presente estudio.

## VI. CONCLUSIONES

1. La hipótesis general logró establecer la relación entre las variables del estudio con un índice de Rho de Spearman= 0,659, siendo una asociación positiva y alta, y un nivel de significancia fue Sig.=0,000. Así pues, se rechazó la hipótesis nula aceptando la alterna, que afirmó la relación directa entre el C.O. y la S.L.

2. Se estableció la relación entre el C.O y la S.L. en lo que respecta a la dimensión “relación con sus superiores” (rho Spearman = 0,913), índice positivo alto, mientras que la dimensión “apoyo del inmediato superior” con un nivel medio (36.5%). Lo que significó que, mientras más desempeño eficiente en el trabajo, mayor relación con los superiores.

3. Se determinó la relación positiva y alta entre el C.O. y S.L. con la dimensión “condiciones físicas” en el trabajo del personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud, con un índice de Rho=0,855 y un nivel de significancia 0,000. En efecto, la dimensión en estudio se mantuvo en un nivel bajo (33.8%), pues algunos de los encuestados garantizan un mejor desempeño laboral mientras exista mejor infraestructura y recursos físicos en el establecimiento.

4. Se logró establecer la relación positiva y directa entre el C.O. y la S.L. con la dimensión “participación en las decisiones” con un índice de Rho= 0,867; además se ha observado en los resultados que la dimensión en estudio se estableció en un nivel bajo (32.4%), lo que indica que gran parte del personal está interesado en participar en la toma de decisiones en lo que respecta en la gestión de las unidades.

5. Se determinó la relación alta y positiva (Rho= 0,794) entre el C.O. y la S.L. con en el personal tecnólogo médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud. Esto indica que las funciones deben estar bien definidas y esto los involucran.

6. Se determinó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción con el reconocimiento del personal tecnológico médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud. Se estableció un  $Rho=0,826$ , positivo alto, a un nivel de significancia de  $p=0,000$ ; con un 28.4% un nivel bajo en el reconocimiento hacia el personal.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Con respecto a los resultados alcanzados, los gerentes de los hospitales deben desarrollar un plan de fortalecimiento del clima organizacional con el fin de incrementar el índice de satisfacción laboral del personal hospitalario, teniendo en cuenta que los empleados gozan de un alto nivel de satisfacción, y mayores niveles de trabajo conducirán a una mayor productividad en la cantidad y calidad de los servicios dentro de los servicios médicos hospitalarios.

2. Considerando los resultados establecidos. Con respecto al aspecto de apoyo directo de la variable clima organizacional, la alta dirección del hospital debe mejorar la percepción de que los subordinados reciben el apoyo del superior respecto a la forma de su trabajo y oportunidades para desarrollar fortalezas a través de soluciones innovadoras.

3. En relación a los resultados hallados. En cuanto al aspecto funcional de la variable clima organizacional, la dirección general del hospital y a recursos humanos deben desarrollar una descripción precisa de las responsabilidades y deberes de los colaboradores, así como de las expectativas esperadas, empleados evitando así el estrés laboral, la insatisfacción laboral y reduciendo el compromiso de los empleados.

4. Dada la relación encontrada a través de la investigación. Los gerentes de recursos humanos y hospitalarios deben adoptar políticas que reconozcan el buen desempeño, promuevan el buen desempeño con la debida diligencia y respeto por las responsabilidades organizacionales, y midan el desempeño. Cada trabajador al mismo tiempo premia y aprecia sus méritos.

## REFERENCIAS

- Álvarez, G. (1992) El Constructo "clima organizacional": concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*,11(1,2), 27-30.
- Acosta, B. y Venegas, C. (2010) Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista IIPSI de Investigación en Psicología*,13(1), 163-172.
- Abrajan, M., Contreras, J. y Montoya, S. (2009) Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*,14(1), 105-118.
- Aranaz, J. y Mira, J. (1988) Cuestionario Font Roja. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital* ,52, 63-66.
- Brown, S. y Leigh, T. (1996) A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. *Journal of Applied Psychology*.
- Behar Rivero Daniel S. (2008) *Metodología de la Investigación*, España, Editorial: Shalom.
- Crano, W. y Brewer, M. (2008) *Principios y métodos de investigación social*. Boston: Ed. Allyn & Bacon.
- Chávez, N. (2007) *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo, Venezuela: Ars Gráfica Editores.
- 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(2), 39-60.
- Chiavenato, I. (2011) *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGrawHill.
- Chaparro, L. (2006) Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones. (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16(28).

- Chiang MM, Salazar CM, Núñez PA. (2007) Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal. Teoría Vol. 16 Núm. 2. Universidad del Bio. Chillan Chile.
- Dessler, G. (1976) Organización y Administración Enfoque Situacional. Editorial Prentice/ Hall internacional.
- Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. (2017) Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. Alternativas en Psicología, 38, 61-79. Título de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa. Perú.
- Domínguez, L., Ramírez, Á. y García, A. (2013) El Clima Laboral como en Elemento del Compromiso Organizacional. Revista Nacional de administración, 4 (1), 59-70.
- Da Cruz, S., Souza, S., Nascimento, K. y Souza, J. (2017) Clima organizacional y estrés laboral en funcionarios técnico-administrativos universitarios. Alternativas en Psicología, 38, 61-79. Título de licenciada en enfermería. Universidad Nacional del Santa. Perú.
- Forehand, G. y Gilmer, B. (1964) Environmental variation in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin, 361-382.
- García. M. (2018) clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación conceptual. Estudios publicados [en línea]. Jul. – dic. 2009, N°42, [Citado: 2018 mayo 27] ;( 45 – 46); [20pp.]. Cuadernos de Administración/Universidad del Valle sede San Fernando, Cali.
- García, M. (2009) Clima Organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación Conceptual. Cuadernos de Administración, 42, 43-61.
- Halpin, A. y Croft, D. (1962) The Organizational Climate of School. Chicago: Chicago University Press.
- Hannoun, G. (2011) "Satisfacción Laboral". Registro: 24361. Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas; Mendoza Argentina, 102 pp.
- Herzberg, F.I. (1987) "One more time: How do you motivate employees?", Harvard Business Review, Sep/Oct. 87, Vol. 65 Issue 5, p109.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación. (6a ed.) México: Mc Gram - Hill.
- Loitegui, J.R. (1990) Determinantes de la satisfacción laboral en empleados de la Administración Foral de Navarra. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid,
- Likert, R. (1968) El factor humano de la empresa. Bilbao, España: Devito Likert, R. (1999). Clima organizacional. Bilbao, España: Devito.
- Montoya, P., Bello, N., Bermúdez, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017) Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. Ciencia y Trabajo, 58,7-13.
- Mujica de González, M. y Pérez de Maldonado, I. (2007) Gestión del clima organizacional: una acción deseable en la universidad. Revista de Educación Laurus,13(24), 290-304.
- Nava, M., Hernández, M., Hernández, A., Pérez, M., Hernández, M., Matus, R. y Balseiro, C. (2013) Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocién (Mex), 18(I), 16-21.
- Pérez y Rivera. (2015) "Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, periodo 2013". Tesis para optar el grado Académico de Magister en Gestión Empresarial, de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos- Perú.
- Pérez de Maldonado, I. (2000) Modelo de acción pedagógica para capacitar a gerentes en las empresas. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 19(2), 67-79.
- Páramo, D., Flores, C. y Díaz, L. (2016) Evaluación de la Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Básico. Ciencia & Trabajo,18(5).
- Peiró, J. y Prieto, F. (2007) Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis Psicología.



- Peña, M., Olloqui, A. y Aguilar, A. (2013) Relación de factores en la satisfacción laboral de los trabajadores de una pequeña empresa de la industria metal-mecánica. *Revista internacional administración & finanzas*, 6(3), 115-128.
- Qualtrics Global Attitudes Towards Work Report". Manum Consulting Group. (2016). Recuperado de: <https://www.grupomanum.com/es/noticias/los-países-con-mayores-índices-de-satisfacción-y-productividad-en-el-trabajo/>.
- Rodríguez, E. (2016) El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25), 3-18.
- Sánchez, S., Fuentes, F. y Artacho, C. (2008) Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Capital Humano*, Nº 219, pág. 60, marzo.
- Salgado J., Remeseiro C. y Iglesias M. (1996) Clima organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME. *Psicothema*, Vol. 8, Nº 2: 329 – 335.
- Semper A. (2018) Clima organizacional en la atención a pacientes con morbilidad materna extremadamente grave. *Hospital Ginecobstetricia Provincial. Matanzas 2016. Cuba salud*, pags.13.
- Sotomayor F. (2013) "Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2012." Tesis para optar el título Profesional de Licenciatura en Administración de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann; Tacna-Perú.
- Sandoval, M. (2004) Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 27, 78-82.
- Smith, P., Kendall, L. y Hulin, C. (1969) *The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes*. Chicago: Rand McNally psychology series.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2009) *Metodología de la Investigación y Diseños en la Investigación Científica*. Lima, Perú: Visión Universitaria.
- Toro, F. y Sanín, A. (2013) *Gestión del clima organizacional Intervención basada en evidencias*. Medellín: L. Vieco e Hijas Ltda.

- Vallejos M.I. (2017) Clima organizacional y satisfacción laboral en la Micro red de Salud de San Martín de Porres Tesis, para optar el grado académico de maestra en Gestión de Servicios de Salud de la U.C.V. Villa el Salvador. Lima. Perú.
- Vargas, J. (2011) Organización del trabajo y satisfacción laboral: un estudio de caso en la industria del calzado. *Nova Scientia*, 4 (7), 172-204.
- Zavala, O. (2014) Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas. Tesis de maestro. México. Recuperado de: [http://148.204.210.201/tesis/1392852540281\\_tesimaomara.p](http://148.204.210.201/tesis/1392852540281_tesimaomara.p).

## ANEXO 01 - MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	
Clima organizacional	Brown y Leigh (1996) Es un entorno capaz de crear una ventaja competitiva, lo que generalmente hace que los trabajadores gasten más energía y dediquen más tiempo a sus actividades laborales cuando son favorables.	Es el resultado de la interacción del entorno laboral, el cual es valorado en niveles como No adecuado, adecuado e inadecuado del Clima organizacional en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.	
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Comunicación interna	Comunicación con jefes	1 - 14	Ordinal
	Trabajo en equipo		
	Mecanismos de Comunicación		
Toma de decisiones	Reuniones de trabajo	15 - 24	<b>Se evaluó:</b>
	Capacitaciones		
	Desarrollo Personal		
Relaciones interpersonales en el trabajo	Desarrollo Habilidades	25 - 32	Muy en desacuerdo
	Actitud en el trabajo		
	Comunicación abierta		
Calidad en el trabajo	Confianza	33 - 40	0
	Respeto		
	Calidad		
Toma de decisiones	Fortalezas y debilidades	41 - 46	1
	Impulsar mejoras		
	Orden y disciplina		
Entorno físico	Iniciativa	47 - 52	En desacuerdo
	Información confiable		
	Bienestar		
Objetivos de la institución	Ruido y espacio físico	53 - 55	0
	Equipos e insumos		
	Claridad		
Compromiso	Conoce los objetivos	56 - 59	2
	Cumplimiento		
	Esfuerzo extra		
Adaptación al cambio	Exitos y fracasos	60 - 64	3
	Flexibilidad a los cambios		
	Uso de las tecnologías		
Delegación de actividades y funciones	Delegaciones de funciones	65 - 68	4
	Capacitación de los funcionarios		
	Trabajo coordinado		
Coordinación externa	Flujo de información	69 - 73	Muy de acuerdo
	Expectativas del usuario		
	Eficacia		
Eficiencia en la productividad	Efectividad	74 - 75	5
	Efectividad		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	
Satisfacción laboral	Para Peiro y Prieto (2007) citado por Zavala (2014) La Satisfacción laboral es la actitud grupal o personal que desarrollan los trabajadores hacia una situación laboral	Es la percepción personal de los trabajadores respecto a su situación laboral, el cual es valorado como: Bajo, regular y alto.	
DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Satisfacción con la Relación con sus superiores	Proximidad y frecuencia	1 - 5	Ordinal <b>Se evaluó:</b>  Totalmente insatisfecho
	Supervisión		
	Relación Personal		
	Apoyo de los superiores		
Satisfacción con las Condiciones físicas en el trabajo	Ventilación	6 - 10	1  Muy insatisfecho  2  Insatisfecho
	Iluminación		
	Limpieza e higiene		
	Temperatura		
Satisfacción con la Participación en las decisiones	Convenios, leyes	11 - 16	3  Indiferente  4  Satisfecho
	Negociación		
	Toma de decisiones		
	Trato		
Satisfacción Con su trabajo	Oportunidades	17 - 20	5  Muy satisfecho  6
	satisfacciones		
	Objetivos, metas		
Satisfacción Con el Reconocimiento	Promoción y formación	21 - 23	Totalmente satisfecho  7
	Salario		

## ANEXO 02 – INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### **Cuestionario de Opinión: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral**

Estimado señor (a), señorita o joven, el siguiente cuestionario forma parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad, obtener información relevante acerca del clima organizacional y satisfacción laboral en la institución en la que usted trabaja. El cuestionario es anónimo y confidencial, agradeciendo anticipadamente su valiosa colaboración.

#### **Variable 1: CLIMA ORGANIZACIONAL**

Marque con una “x” en los espacios que están enumerados de 1 al 5 según las alternativas siguientes.

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	No estoy seguro	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEMS						
<b>I. Comunicación interna:</b>						
1	¿Se siente usted libre para conversar con su superior acerca de materias relacionadas con su trabajo?	1	2	3	4	5
2	¿Es adecuada la relación con sus compañeros de trabajo?	1	2	3	4	5
3	¿Siente que su relación con su jefe directo es de confianza y apoyo recíproco?	1	2	3	4	5
4	¿Cree usted que en su área de trabajo se producen errores por falta de información?	1	2	3	4	5
5	¿Su jefe se preocupa de explicar todo muy bien de modo que no existan confusiones?	1	2	3	4	5
6	¿Considera usted que se le entrega la información suficiente en el momento, para realizar bien su trabajo?	1	2	3	4	5
7	¿Ante un problema en su trabajo puede usted hablar con su jefe en forma franca y sincera?	1	2	3	4	5
8	¿Trabajamos en equipo?	1	2	3	4	5
9	¿Avanzamos en la misma dirección?	1	2	3	4	5
10	¿Nuestra información se comparte con el resto del equipo de trabajo?	1	2	3	4	5

11	¿Nuestros mecanismos de comunicación son adecuados?	1	2	3	4	5
12	¿Realizamos reuniones efectivas?	1	2	3	4	5
13	¿Comunicamos entre nosotros cuando y donde podemos ser localizados?	1	2	3	4	5
14	¿Respetamos nuestro tiempo mutuamente?	1	2	3	4	5
<b>II. Reconocimiento:</b>						
15	¿Se estimula la capacitación de los funcionarios?	1	2	3	4	5
16	¿Se trabaja regularmente con un plan para la capacitación de los funcionarios?	1	2	3	4	5
17	¿Se ofrecen posibilidades para el desarrollo personal de los funcionarios?	1	2	3	4	5
18	¿Existe equidad en el acceso a la capacitación?	1	2	3	4	5
19	¿Los funcionarios de su Departamento/Servicio/Unidad son frecuentemente elogiados, más que criticados y corregidos?	1	2	3	4	5
20	¿Hemos sido partícipes de los buenos resultados?	1	2	3	4	5
21	¿La actuación de calidad es gratificada?	1	2	3	4	5
22	¿La jefatura se fija más en las habilidades de los funcionarios que en sus puntos débiles?	1	2	3	4	5
23	¿Hay grupos de funcionarios que casi nunca reciben atención ni reconocimiento?	1	2	3	4	5
24	¿El funcionario que ha sido llamado por el jefe, espera más bien elogios que críticas?	1	2	3	4	5
<b>III. Relaciones interpersonales en el trabajo:</b>						
25	¿Lo pasamos bien trabajando juntos?	1	2	3	4	5
26	¿Tenemos ganas de ir a trabajar cada día?	1	2	3	4	5
27	¿Nos sentimos seguros en nuestro trabajo?	1	2	3	4	5
28	¿Nos ayudamos y animamos unos a otros?	1	2	3	4	5
29	¿Nuestra comunicación es abierta y transparente?	1	2	3	4	5
30	¿Confiamos los unos a los otros?	1	2	3	4	5
31	¿Hablamos los unos CON los otros, pero no los unos de los otros?	1	2	3	4	5
32	¿Respetamos las habilidades, los deseos y la personalidad de los demás?	1	2	3	4	5
<b>IV. Calidad en el trabajo:</b>						
33	¿Nos tomamos en serio la calidad?	1	2	3	4	5
34	¿Conocemos nuestras fortalezas y debilidades?	1	2	3	4	5
35	¿Evaluamos regularmente la calidad de nuestras actividades?	1	2	3	4	5
36	¿Hacemos uso óptimo de nuestros recursos?	1	2	3	4	5
37	¿Exigimos calidad entre nosotros?	1	2	3	4	5
38	¿Hacemos realmente todo lo que podemos hacer?	1	2	3	4	5
39	¿Trabajamos todos para impulsar mejoras y desarrollar nuestro Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
40	¿Existe orden y disciplina adecuados para realizar nuestro trabajo?	1	2	3	4	5

<b>V. Toma de decisiones:</b>						
41	¿Las decisiones de su Departamento/Servicio/Unidad se toman en su mismo nivel?	1	2	3	4	5
42	¿Las decisiones se toman oportunamente?	1	2	3	4	5
43	Piensa usted que las decisiones en su unidad se hacen pensando en los trabajadores.	1	2	3	4	5
44	Usted puede emplear su propia iniciativa para hacer las cosas.	1	2	3	4	5
45	Siente usted que en esta organización se anima a los empleados a que tomen sus propias decisiones.	1	2	3	4	5
46	¿Las decisiones se basan en información confiable?	1	2	3	4	5
<b>VI. Entorno físico:</b>						
47	¿El entorno físico mejora el bienestar y la eficiencia de su Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
48	La decoración y el diseño: ¿Son acordes a la función de su Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
49	¿El espacio físico es suficiente?	1	2	3	4	5
50	¿Tiene una ventilación e iluminación adecuada?	1	2	3	4	5
51	¿El nivel de ruido interfiere significativamente con el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
52	¿Cuenta su Departamento/Servicio/Unidad con los equipos e insumos necesarios para el desarrollo de sus funciones?	1	2	3	4	5
<b>VII. Objetivos de la Institución:</b>						
53	¿Están claramente definidos los objetivos?	1	2	3	4	5
54	¿Los conoce usted?	1	2	3	4	5
55	¿Está de acuerdo con ellos?	1	2	3	4	5
<b>VIII. Compromiso:</b>						
56	¿Cumplimos nuestros acuerdos?	1	2	3	4	5
57	¿Estamos dispuestos a hacer un esfuerzo extra si la situación lo exige?	1	2	3	4	5
58	¿Se siente usted con la camiseta puesta?	1	2	3	4	5
59	¿Nos sentimos responsables de los éxitos y fracasos de nuestro Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
<b>IX. Adaptación al cambio:</b>						
60	¿Sabemos cuáles son los progresos de nuestro Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
61	¿Sentimos la necesidad de que existan cambios?	1	2	3	4	5
62	¿Somos lo suficientemente flexibles para aceptar los cambios?	1	2	3	4	5
63	¿Estamos dispuestos a adaptarnos a los cambios?	1	2	3	4	5
64	¿Hemos empezado a usar nuevas tecnologías o herramientas de gestión?	1	2	3	4	5
<b>X. Delegación de actividades y funciones:</b>						
65	¿Hay suficiente delegación?	1	2	3	4	5
66	¿Las capacidades de los funcionarios son usadas de la forma más ventajosa?	1	2	3	4	5
67	¿Es adecuada la forma de delegación?	1	2	3	4	5

68	¿Los funcionarios están capacitados para asumir las funciones delegadas?	1	2	3	4	5
<b>XI. Coordinación externa:</b>						
69	¿Trabajamos bien con el resto de los Departamentos/Servicios/Unidades?	1	2	3	4	5
70	¿Conoce quiénes son los usuarios de su Departamento/Servicio/Unidad?	1	2	3	4	5
71	¿Sabe usted lo que los usuarios de su Departamento/Servicio/Unidad requieren?	1	2	3	4	5
72	¿Cómo evalúa la comunicación de la administración?	1	2	3	4	5
73	¿El flujo de información con el resto de los Departamentos/Servicios/Unidades es adecuada?	1	2	3	4	5
<b>XII. Eficiencia en la productividad:</b>						
74	¿Responde su Departamento/Servicio/Unidad a las expectativas de la organización?	1	2	3	4	5
75	¿Las tareas son siempre realizadas en forma oportuna, de acuerdo a normas establecidas y haciendo en mejor uso de los recursos?	1	2	3	4	5

## Variable 2: SATISFACCION LABORAL

Marque con una "x" en los espacios que están enumerados de 1 al 7 según las alternativas siguientes.

Totalmente insatisfecho	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5	6	7

ITEMS									
<b>Satisfacción con la relación con sus superiores.</b>									
1	La proximidad y frecuencia con que es supervisado.	1	2	3	4	5	6	7	
2	La supervisión que ejercen sobre usted.	1	2	3	4	5	6	7	
3	Las relaciones personales con sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7	
4	La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	1	2	3	4	5	6	7	
5	El apoyo que recibe de sus superiores.	1	2	3	4	5	6	7	
<b>II. Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo</b>									
6	La ventilación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	
7	La iluminación de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	
8	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	
9	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	
10	La temperatura de su local de trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	



<b>III. Satisfacción con la participación en las decisiones</b>								
11	El grado en que su institución cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.	1	2	3	4	5	6	7
12	La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	1	2	3	4	5	6	7
13	Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección.	1	2	3	4	5	6	7
14	Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.	1	2	3	4	5	6	7
15	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su institución.	1	2	3	4	5	6	7
16	La capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7
<b>IV. Satisfacción con su trabajo</b>								
17	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.	1	2	3	4	5	6	7
18	Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.	1	2	3	4	5	6	7
19	Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.	1	2	3	4	5	6	7
20	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	1	2	3	4	5	6	7
<b>V. Satisfacción con el reconocimiento</b>								
21	Las oportunidades de promoción que tiene.	1	2	3	4	5	6	7
22	Las oportunidades de formación que le ofrece la institución	1	2	3	4	5	6	7
23	El salario que usted recibe	1	2	3	4	5	6	7

Gracias por su participación

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

<b>Características</b>	<b>Observaciones</b>
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre clima organizacional
Autor del instrumento:	Cuestionario (Pincheira, 2001), utilizado en evaluación consultorio municipal de Los Ángeles.
Adaptado por:	Neri Huarachi Pacho
Objetivo del instrumento:	Medir el grado de clima organizacional del personal.
Encuestados	Personal de planta del Hospital Regional de Moquegua
Características y modo de aplicación:	El cuestionario estuvo diseñado con 75 ítems, divididos en cinco dimensiones de variable clima organizacional. Las dimensiones fueron: Comunicación interna (14 ítems); reconocimiento (10 ítems); relaciones Interpersonales en el trabajo (8 ítems); calidad en el trabajo (8 ítems); toma de decisiones (7 ítems); entorno físico (6 ítems); objetivos de la institución (3 ítems); compromiso (4 ítems); adaptación al cambio (5 ítems); delegación de actividades y funciones (4 ítems); coordinación externa (5 ítems); eficiencia en productividad (2 ítems); donde cada ítem tuvo cinco alternativas de respuesta múltiple en escala Likert: (1) Muy en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) No estoy seguro; (4) De acuerdo; y, (5) Muy de acuerdo.
Procedimiento:	El empleado seleccionado del Hospital individualmente respondió el cuestionario de acuerdo a las indicaciones explicadas, sin límite de tiempo durante la guardia. Por el tipo de trabajo que presta el hospital con el objeto de esperar respuestas valorativas en vez que cognoscitivas. Se empleó un lapicero como material.
Validación:	La validez de contenido obtuvo un resultado de aplicable por juicio de expertos.
Confiabilidad: Alfa de Crombach	Alfa de Crombach: 0,976. La confiabilidad fue obtenida en el SPSS a través de una prueba a 30 trabajadores del hospital.
Baremos o niveles y rangos	Bajo: [30-70]; Medio: [71-111] y Alto: [112-150]

Fuente: Elaboración propia 2018.

## **FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN LABORAL**

<b>Características</b>	<b>Observaciones</b>
Nombre del instrumento:	Cuestionario sobre satisfacción laboral
Autor del instrumento:	Meliá y Peiró, de la Universidad de Valencia.
Adaptado por:	Neri Huarachi pachó
Objetivo del instrumento:	Medir el nivel de la variable satisfacción laboral del personal.
Encuestados	Personal de planta del Hospital Regional de Moquegua
Características y modo de aplicación:	El cuestionario estuvo diseñado con 23 ítems, divididos en cinco dimensiones de la variable satisfacción laboral. Las dimensiones fueron: satisfacción con la relación con sus superiores (5 ítems); satisfacción con las condiciones físicas del trabajo (5 ítems); satisfacción con la participación en las decisiones (7 ítems); satisfacción con su trabajo (4 ítems); satisfacción con el reconocimiento (3 ítems). Cada ítem tuvo siete alternativas de respuesta múltiple en escala Likert : (1) Totalmente insatisfecho, (2) muy insatisfecho, (3) Insatisfecho, (4) Indiferente; (5), satisfecho, (6) Muy Satisfecho, y (7) Totalmente satisfecho.
Procedimiento:	Cada empleado del Hospital individualmente respondió el cuestionario de acuerdo a las indicaciones explicadas, sin límite de tiempo durante la guardia. Por el tipo de trabajo que presta el hospital con el objeto de esperar respuestas valorativas en vez que cognoscitivas. Se empleó un lapicero como material.
Validación:	La validez de contenido se obtuvo como resultado del juicio de expertos.
Confiabilidad: Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach: 0,938. La confiabilidad fue obtenida en el SPSS. La confiabilidad fue obtenida a través de una prueba a 30 trabajadores del hospital.
Baremos o niveles y rangos	Bajo [15-35], Medio [36-56] y Alto [57-75]

Fuente: Elaboración propia 2018.

## ANEXO 03

### VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DEL DATOS

#### EXPERTO 1

#### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Clima Organizacional

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I. año 2018

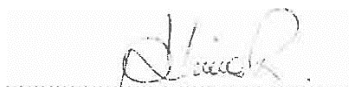
**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Hospital Ilo II-I.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mario M. Nina Ramos

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<del>Alto</del>	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MARIO M. NINA RAMOS

MAGISTER

C.E.P.54971 REE.6050

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Cuestionario de Satisfacción laboral.

**OBJETIVO:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Hospital Ilo II-I. año 2018

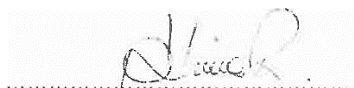
**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Hospital Ilo II-I.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :** Mario M. Nina Ramos

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

.....  
MARIO M. NINA RAMOS

MAGISTER

C.E.P. 54971 REE. 6050

## EXPERTO 2

### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala valoración de Clima organizacional

**OBJETIVO:** "Conocer la escala que presenta el Clima organizacional"

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Navarro Gutiérrez Karina

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Doctora

**VALORACION:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------

DIRECCION REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA  
RED REGIONAL HOSPITAL ILO  
Karina Navarro Gutiérrez  
COPI: 10/08  
FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala valoración de satisfacción laboral

**OBJETIVO:** "Conocer la escala que presenta la satisfacción laboral"

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Navarro Gutiérrez Karina

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Doctora

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------

DIRECCION REGIONAL DE SALUD MOQUEGUA  
RED SALUD ILO - HOSPITAL ILO  
  
Karina Navarro Gutiérrez  
COP: 10000  
FIRMA DEL EVALUADOR

### EXPERTO 3

#### MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala valoración de Clima organizacional

**OBJETIVO:** "Conocer la escala que presenta el Clima organizacional"

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018.

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Portugal Puma Jaqueline Miriam

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



.....

FIRMA DEL EVALUADOR

Mgr. Jaqueline Portugal OBSTETRA

COP: 3014



## MATRIZ DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Escala valoración de satisfacción laboral

**OBJETIVO:** "Conocer la escala que presenta la satisfacción laboral"

**DIRIGIDO A:** Trabajadores del Hospital Ilo II-I, año 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Portugal Puma Jaqueline Miriam

**GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Muy bajo
----------	------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

Mg, Jaqueline

M. Portugal

Puma

OBSTETRA

COP: 3014

## CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para hallar la confiabilidad de los instrumentos se siguió el siguiente procedimiento:

- Selección de una muestra de una población diferente, pero afines a la población a estudiar (es recomendable que esa muestra esté entre 10% y 15%).
- Aplicación del cuestionario, recojo de datos y tabulación de los mismos en Excel.
- Determinación de confiabilidad, empleando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

**Dónde:**

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

K: Número de ítem

$S_i^2$ : Varianza del instrumento

$S_T^2$ : Varianza de la adición de ítems

La confiabilidad se obtuvo mediante el estadístico de Alfa de Cronbach:

---

<b>Coeficiente</b>	<b>Confiabilidad</b>
<b>Alfa de Cronbach</b>	
0,25	Baja
0,50	Media
0,75	Aceptable
0,90	Elevada

---

**Resultado de confiabilidad para el instrumento :  
Clima organizacional**

---

Alfa de Cronbach	Nº ítems
0,976	75

---

Fuente: Tratamiento estadístico SPSS versión 24 (2018).

**Resultado de confiabilidad para el cuestionario:  
satisfacción laboral**

---

Alfa de Cronbach	Nº ítems
0,938	23

---

Fuente: Tratamiento estadístico SPSS versión 24 (2018).

## ANEXO 04

### AUTORIZACIÓN



RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE  
HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO

### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"

### CREDECIAL

El Coordinador de la instancia encargada del área de investigación Red Prestacional Lambayeque EsSalud

ACREDITA A :

**Srta. YACORI YERALDINE ROMERO YRIGOIN**

Egresada de la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo, Maestría en Gerencia de Servicios de Salud, para que se le otorguen las facilidades necesarias y pueda aplicar la encuesta

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL

A los trabajadores del Hospital Nacional Nivel IV -IPSS- | Alanzor Aguinaga Asenjo, en el presente año 2021 para la obtención del Grado de Magister.

Se otorga el presente documento para los fines señalados.

Chiclayo, Febrero del 2022.

Atentamente,

STV/cva  
Se adjunta expediente

NIT	7550	2021	099
-----	------	------	-----

Dr. Ernesto Frank Limic Yesúa  
COORDINADOR DE LA INSTANCIA  
ENCARGADA DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN  
RED PRESTACIONAL LAMBAYEQUE  
EsSalud

## ANEXO 05

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente cuestionario conducido por Bch Yacori Yeraldine Romero Yrigoin de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo es estrictamente académico por estar cursando una maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, con el objetivo de obtener información relevante acerca del Clima organizacional.

Si usted accede a participar, se le pedirá completar un cuestionario. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya agradezco su participación.

## **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

El presente cuestionario conducido por Bch Yacori Yeraldine Romero Yrigoin de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo es estrictamente académico por estar cursando una maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, con el objetivo de obtener información relevante acerca satisfacción laboral.

Si usted accede a participar, se le pedirá completar un cuestionario. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria.

La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán anónimas. Si tiene alguna duda puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Desde ya agradezco su participación.

**ANEXO 6 - MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>
<p align="center"><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud?</p> <p align="center"><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Cuál es relación entre el Clima organizacional y satisfacción con sus superiores del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud?</p> <p>2. ¿Cuál es relación entre el Clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud?</p> <p>3. ¿Cuál es relación entre el Clima organizacional y satisfacción con</p>	<p align="center"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p> <p align="center"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción con la relación con sus superiores del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p> <p>2. Determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p>	<p align="center"><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Ho: No existe relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p> <p align="center"><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>1. Existe relación entre Clima organizacional y satisfacción con la relación con sus superiores del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p> <p>2. Existe relación entre Clima organizacional y satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo del personal Tecnólogo Médico en</p>	<p align="center"><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p align="center">Clima organizacional</p>

<p>la participación en las decisiones del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud?</p> <p>4. ¿Cuál es relación entre el Clima organizacional y satisfacción con su trabajo del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud?</p> <p>5. ¿Cuál es relación entre el Clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud?</p>	<p>3. Determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción con la participación en las decisiones del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p> <p>4. Determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción con su trabajo del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p> <p>5. Determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p>	<p>coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p> <p>3. Existe relación entre el Clima organizacional y satisfacción con la participación en las decisiones del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la red Lambayeque, EsSalud.</p> <p>4. Existe relación entre el Clima organizacional y satisfacción con su trabajo del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p> <p>5. Existe relación entre el Clima organizacional y satisfacción con el reconocimiento decisiones del personal Tecnólogo Médico en coyuntura del covid-19 en un Hospital de la Red Lambayeque, EsSalud.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Satisfacción laboral</p>
--	---	---	--



POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p style="text-align: center;"><b>UNIDAD DE ANÁLISIS</b></p> <p>El Personal Tecnólogo Médico de las diferentes especialidades en Hospital de la red Lambayeque, EsSalud.</p> <p style="text-align: center;"><b>POBLACIÓN</b></p> <p>74 trabajadores del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo.</p> <p style="text-align: center;"><b>MUESTRA</b></p> <p>Se tendrá en cuenta como integrantes de la muestra a toda la población debido a que es un número reducido factible de encuestar.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>De enfoque cuantitativo. Según Daniel Cauas (2015) La investigación cuantitativa, es aquella que utiliza información cuantitativa o cuantificable (medible).</p> <p style="text-align: center;"><b>DISEÑO:</b></p> <p>En esta indagación el diseño no experimental aplicado según Hernández, Ramos, Placencia, Indacochea, Quimis y Moreno (2018).</p>	<p style="text-align: center;"><b>TÉCNICA:</b></p> <p>La Encuesta, Según Dávila (2015).</p> <p style="text-align: center;"><b>INSTRUMENTO:</b></p> <p>Cuestionario en escala de Likert modificada. Según Bourke et al. (2016) indicó que el uso de cuestionario establece un conjunto de preguntas relacionadas con una o más variables que se están midiendo.</p> <p>El Cuestionario de Clima organizacional y satisfacción laboral adaptado por Neri Huarachi Pacho (2018).</p>

<p>Se considera que se trabajara en una muestra censal en el estudio</p>	<p>Transversal según Viveros (2015) afirma que en este tipo de diseño el instrumento se aplica una sola vez, los datos se recolectan en un solo paso, con el propósito de describir las variables y analiza su ocurrencia en un periodo de tiempo.</p> <p>Correlación según Sampieri (2010) Este tipo de investigación tiene como objetivo conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, una clase o variable en un contexto dado.</p>	<p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE INVESTIGACIÓN:</b></p> <p>Se realizará el análisis de cada variable utilizando el programa informático Microsoft Excel y el paquete de software SPSS (Versión 24).</p> <p>Microsoft Excel, Según Marín (2017).</p> <p>Software SPSS (versión 24), según Ong y Puteh (2017).</p> <p>Se utilizará la fórmula de Rho de Spearman para medir el grado de relación entre dos variables, que, según Hernández, Es una prueba analítica no paramétrica utilizada en instrumentos de escala ordinal.</p>
--	--	---





**ANEXO 8 - BASE DE DATOS DE SATISFACCIÓN LABORAL**

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23
1	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1
4	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3
5	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5
8	3	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3
9	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
10	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	1	2
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	7	6	7	6	7	6	5	7	7	6	5	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
13	3	6	2	5	3	7	7	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6
14	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
15	4	6	6	3	2	6	6	3	6	7	4	4	7	7	4	4	4	7	3	3	3	3	3

16	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
17	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1
21	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3
22	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5
25	3	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3
26	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
27	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	7	6	7	6	7	6	5	7	7	6	5	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7
30	3	6	2	5	3	7	7	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	7	6
31	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5
32	4	6	6	3	2	6	6	3	6	7	4	4	7	7	4	4	4	7	3	3	3	3	3
33	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3	3
34	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	1
38	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3
39	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5
42	3	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3
43	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
44	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2	1
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
46	7	6	7	6	7	6	5	7	7	6	5	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7

47	3	6	2	5	3	7	7	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6
48	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
49	4	6	6	3	2	6	6	3	6	7	4	4	7	7	4	4	4	7	3	3	3	3
50	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3
51	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
52	5	5	5	5	2	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5
53	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	1	1	2	1	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2
55	3	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5
56	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5
59	3	2	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5
60	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
61	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	2	3	3	2	1	2
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
63	7	6	7	6	7	6	5	7	7	6	5	5	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7
64	3	6	2	5	3	7	7	5	5	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6	7	6
65	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
66	4	6	6	3	2	6	6	3	6	7	4	4	7	7	4	4	4	7	3	3	3	3
67	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3
68	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
69	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5
70	4	6	6	3	2	6	6	3	6	7	4	4	7	7	4	4	4	7	3	3	3	3
71	4	4	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	3	3	3
72	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5