

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL MÉDICO  
DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DE UN HOSPITAL NACIONAL DE  
LIMA**

**PRESENTADO POR:**

**Alejandro Segundo Calizaya Gutiérrez**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA DE  
SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR:**

**Dr. Edgardo Octavio Carreño Cisneros**

**HUACHO - 2021**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL  
MÉDICO DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DE UN  
HOSPITAL NACIONAL DE LIMA**

**Alejandro Segundo Calizaya Gutiérrez**

**TESIS DE MAESTRÍA**

**ASESOR:**

**Dr. Edgardo Octavio Carreño Cisneros**

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRO EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD  
HUACHO  
2021**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico con mucho amor a mi familia, quienes siempre creyeron en mí y me brindan su incondicional apoyo en todo mi crecimiento y desarrollo profesional. Que Dios los bendiga con salud en estas épocas tan difíciles.

*Alejandro Segundo Calizaya Gutiérrez*

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, debo expresar mi agradecimiento a Dios padre por la bendición del día a día y por mantener mi familia presente y con salud.

En segundo lugar, agradezco al personal de salud que colaboro en recopilar los datos para el presente trabajo de investigación

*Alejandro Segundo Calizaya Gutiérrez*

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA</b>	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b>	<b>iv</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>x</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	<b>1</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Formulación del problema</b>	<b>2</b>
<b>1.2.1 Problema general</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Objetivos de la investigación</b>	<b>2</b>
<b>1.3.1 Objetivo general</b>	<b>2</b>
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Justificación de la investigación</b>	<b>3</b>
<b>1.5 Delimitaciones del estudio</b>	<b>4</b>
<b>1.6 Viabilidad del estudio</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO II</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Antecedentes de la investigación</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1 Investigaciones internacionales</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2 Investigaciones nacionales</b>	<b>8</b>
<b>2.2 Bases teóricas</b>	<b>12</b>
2.3. Bases filosóficas	18
2.4. Definición de términos básicos	18
2.5. Hipótesis de investigación	19
2.5.1. Hipótesis general	19
2.5.2. Hipótesis específicas	19
<b>2.3 Operacionalización de las variables</b>	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO III</b>	<b>21</b>
<b>METODOLOGÍA</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Diseño metodológico</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Población y muestra</b>	<b>22</b>
<b>3.2.1 Población</b>	<b>22</b>
<b>3.2.2 Muestra</b>	<b>22</b>

<b>3.3 Técnicas de recolección de datos</b>	<b>22</b>
<b>3.4 Técnicas para el procesamiento de la información</b>	<b>23</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	<b>25</b>
<b>RESULTADOS</b>	<b>25</b>
<b>4.1. Confiabilidad de los instrumentos</b>	<b>25</b>
<b>CAPÍTULO V</b>	<b>42</b>
<b>DISCUSIÓN</b>	<b>42</b>
<b>5.1 Discusión de resultados</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO VI</b>	<b>45</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>45</b>
<b>6.1 Conclusiones</b>	<b>45</b>
<b>6.2 Recomendaciones</b>	<b>46</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>48</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

*Tabla 1. Puntaje asignado por respuesta del Cuestionario de Satisfacción Laboral*

*Tabla 2. Puntaje asignado por respuesta del Cuestionario de Clima Organizacional*

*Tabla 3 Asociación de ítems del Cuestionario a dimensiones y variables de estudio*

*Tabla 4. Instrumentos Clima Organizacional.*

*Tabla 5. Instrumentos Satisfacción laboral.*

*Tabla 6. Niveles de la variable Clima Organizacional*

*Tabla 7. Dimensión Potencial Humano*

*Tabla 8. Dimensión Diseño Organizacional*

*Tabla 9. Dimensión Cultura Organizacional.*

*Tabla 10. Variable Satisfacción Laboral*

*Tabla 11. Dimensión factores laborales*

*Tabla 12. Dimensión ambiente laboral*

*Tabla 13. Correlaciones de variables Clima organizacional y Satisfacción laboral.*

*Tabla 14. Correlación dimensión Potencial humano y Satisfacción laboral.*

*Tabla 15. Correlación dimensión Diseño organizacional y Satisfacción laboral.*

*Tabla 16. Correlación dimensión cultura organizacional y Satisfacción laboral.*

## ÍNDICE DE FIGURAS

**Figura 1.** Niveles de la variable Clima organizacional

**Figura 2.** Niveles Dimensión Potencial Humano

**Figura 3.** Dimensión Diseño Organizacional

**Figura 4.** Dimensión Cultura Organizacional.

**Figura 5.** Variable Satisfacción Laboral

**Figura 6.** Dimensión factores laborales

**Figura 7.** Dimensión ambiente laboral

**Figura 8:** Diagrama de Dispersion: Correlaciones de variables Clima organizacional y Satisfacción laboral.

**Figura 9.** Diagrama de Dispersion: Correlación dimensión Potencial humano y Satisfacción laboral

**Figura 10.** Diagrama de Dispersion: Correlación dimensión diseño organizacional y Satisfacción laboral.

**Figura 11.** Diagrama de dispersion: Correlación dimensión cultura organizacional y Satisfacción laboral.



## **RESUMEN**

La presente tesis se trazó como objetivo: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. Se utilizó las dimensiones: potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización para medir la variable independiente y las dimensiones: factores laborales y ambiente laboral para la variable dependiente.

Fue de tipo aplicada, su enfoque fue cualitativo, el nivel correlacional y el método deductivo y el diseño del mismo fue no experimental. La población y muestra fue de 60 médicos del Servicio del Centro Quirúrgico, la técnica fue la encuesta y el instrumento cuestionario. Concluyendo que existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, potencial humano, diseño organizacional, cultura de la organización.

## **ABSTRACT**

The objective of this thesis was: To determine the relationship that exists between the organizational climate and the job satisfaction of the medical staff of the Surgical Center Service of a National Hospital in Lima from January to July 2020. The dimensions were used: human potential, design organizational and organizational culture to measure the independent variable and the dimensions: work factors and work environment for the dependent variable.

It was applied, its approach was qualitative, the correlational level and the deductive method, and its design was non-experimental. The population and sample consisted of 60 doctors from the Surgical Center Service, the technique was the survey and the questionnaire instrument. Concluding that there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction of the medical staff of the Surgical Center Service of a National Hospital in Lima from January to July 2020.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, human potential, organizational design, organizational culture

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis lleva como título “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL MÉDICO DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA” tiene como principal objetivo el determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico de dicho servicio. Se trata de un estudio correlacional, de diseño no experimental en el que se consideró como población el total de 60 médicos desde enero a julio del 2020.

Con respecto al capítulo I, planteamiento del problema, se comienza con la descripción del problema en sí, la formulación de problemas y objetivos, la justificación del estudio y la delimitación del mismo y por último la viabilidad de la investigación.

En relación al capítulo II, marco teórico, se encuentran los estudios tanto a nivel internacional como nacional, las bases teóricas y filosóficas de las variables de estudio, la definición de términos básicos, asimismo las hipótesis de la investigación y por último la operacionalización de las variables.

Con respecto al capítulo III, metodología, encontramos el tipo de estudio, su enfoque, el nivel, método y diseño de investigación. También se detallará la población, muestra y las técnicas para recolectar los datos y las técnicas para el procesamiento del mismo.

En relación al capítulo IV, resultados, comprende la estadística descriptiva manifestándose en tablas y figuras de las dimensiones de ambas variables y la estadística inferencial para comprobar las hipótesis del estudio.

Con respecto al capítulo V, discusión, se comparará los resultados del presente estudio con otros estudios planteados en los antecedentes para concluir si se coincide o no.

En relación al capítulo VI, se desarrollan las conclusiones del presente estudio y las recomendaciones que una vez puesto en marcha se resolverá las deficiencias existentes

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Las empresas requieren retener trabajadores talentosos para lograr los objetivos encomendados, para ello la satisfacción laboral es una variable importante para saber cómo se siente el trabajador dentro de la empresa y el clima organizacional es otra variable importante para saber cómo está el ambiente laboral.

Este hecho no es ajeno a las instituciones de salud a nivel nacional en las que el personal médico convive con una situación constante de estrés laboral generado en parte por los pacientes quienes generalmente se encuentran disconformes con las carencias del sistema de salud.

El clima organizacional refiere a un estado anímico colectivo que está determinado por las percepciones que las personas tienen acerca de las empresas en las que trabajan, y a su vez estas percepciones dependen de las interacciones que se dan entre los integrantes de la organización y las actividades que se desarrollan.

Según Herzberg (2011) sobre la satisfacción laboral expresa que el desarrollo de una persona es equivalente al desarrollo personal de tu talento humano, si el talento humano está satisfecho con lo que hace va a dar su 100% y por ende va a tener la empresa un índice elevado de productividad, por eso importante que las personas que trabajan para una empresa sientan felicidad por lo que hacen.

Entonces, el clima organizacional y la satisfacción laboral son importantes en el desempeño de los profesionales médicos que trabajan en los hospitales, potenciando aspectos como la salud ocupacional, productividad, competitividad y la sostenibilidad de las empresas.

Por tales motivos planteo la necesidad de un análisis de la relación entre el clima organizacional y satisfacción del personal médico del servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción del personal médico del servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

¿Existe relación entre la dimensión de potencial humano y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020

¿Existe relación entre la dimensión de diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020

¿Existe relación entre la dimensión de cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020

## **1.3 Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

Determinar si existe relación entre la dimensión de potencial humano y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

Determinar si existe relación entre la dimensión de diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

Determinar si existe relación entre la dimensión de cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **Justificación teórica**

El trabajo de investigación permitió tratar teorías fundamentales que involucran a las variables: clima organizacional y satisfacción laboral en los profesionales médicos del servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima, posibilitando así investigar en la situación real.

### **Justificación metodológica**

Fue utilizado como técnica la encuesta y como instrumento utilizado, a los cuestionarios para determinar la información que será necesaria para su posterior procesamiento, el cual se realizará emitiendo cuadros, tablas junto a la estadística correspondiente; y poder definir la relación de ambas variables.

### **Justificación práctica**

La investigación permitió determinar planes de acción como soluciones frente a los inconvenientes en los profesionales médicos del servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima, permitiendo a la administración del mismo identificar los elementos que perjudican el clima laboral y en general, las falencias de las que se puedan sugerir modificaciones como mejora y sirviéndole a las autoridades del Hospital.

## **Justificación social**

Las medidas que se recomiendan como fruto del presente estudio para solucionar el problema que pueda existir en los profesionales médicos del servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima, contribuyeron en la búsqueda de la mejora del clima organizacional, teniendo conocimiento de la situación actual encontrado en el servicio y que pretenden modificar positivamente el comportamiento y actitudes de los profesionales médicos con la finalidad de prevenir la insatisfacción laboral y evitar un daño o maltrato en usuario externo del hospital. Todo lo anterior permitió brindar un buen desempeño de sus funciones y atención con calidad al usuario externo.

## **Justificación económica**

La presente investigación permitió, a través de la identificación de factores de riesgo de insatisfacción laboral del personal médico, evitar daño o mala práctica por parte de los médicos afectados por altos niveles de estrés, que ocasionaron un gasto económico al Hospital Nacional en afrontar un proceso administrativo o judicial por dicha índole.

## **1.5 Delimitaciones del estudio**

### **1.5.1. Delimitación temporal**

Se llevó a cabo el estudio desde el mes de enero a julio del 2020.

### **1.5.2. Delimitación espacial**

Fue realizado en el Servicio del Centro quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de la ciudad de Lima - Perú.

### **1.5.3. Delimitación social**

Los profesionales médicos pertenecientes al Centro quirúrgico Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen a la fecha del presente estudio, en todos los regímenes laborales.

### **1.5.4. Delimitación conceptual**

La presente tesis desarrolló el estudio sobre relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los profesionales médicos del Servicio del Centro quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

### **1.6 Viabilidad del estudio**

Se consideró los conocimientos teóricos, obtenidos de una formación profesional en las Ciencias médicas y de los estudios de post grado que realizo en la Maestría de Gerencia de Servicios de Salud. También se contó con los recursos informáticos y de oficina necesarios para la captura y consolidación de la información necesaria para el presente estudio. Además, se contó con la autorización de las autoridades del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen para el acceso necesario para desarrollar la investigación, lo que permite concluir que la investigación fue viable.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1 Investigaciones internacionales**

Montoya, E., Udez, J., Burgos, R., Fuente, A. y Padilla. (2016). Realizaron un estudio sobre: “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”, donde definió como objetivo: Determinar la relación entre ambas variables. Abarcando aspectos metodológicos del aporte, se sabe que fue de nivel correlacional, el enfoque del aporte fue cuantitativo; asimismo el conjunto total fue de 166 colaboradores de la entidad mencionada. Sobre la técnica, fue la encuesta e instrumento, fueron cuestionarios, de los cuales uno se dirigió a la primera variable, denominado: Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23, y otro para la segunda variable, para poder recopilar información sobre registros precedentes del conjunto representativo. Al aplicarse, se obtuvo que una cantidad porcentual del 95% de la plana docente expresaron su satisfacción en el trabajo junto con otra cantidad del 90,6% de colaboradores administrativos. También se obtuvo que, de los profesores, el 80% de ellos expresan que sienten un ambiente laboral bueno, agradable, un alto nivel, así como otra cantidad de 72,7% lo manifiesta. De lo mencionado, aquellos son comprendidos entre un rango de edad de 15 a 29 años laborando en la entidad, del mismo modo, los contratados perciben mejor satisfacción así como mejor ambiente de trabajo. Ambas variables presentan una correlación significativa, considerando los valores del conjunto de profesores:  $r = 0,523$  y  $p < 0,00$ , como de los colaboradores administrativos:  $r = 0,468$  y  $p < 0,001$ . Se culmina que mientras los profesores, colaboradores administrativos perciban un mejor clima en la entidad, podrán tener una mejor satisfacción al desempeñar sus actividades.

Peña, M., Díaz G. y Carrillo, A. (2015) realizaron su aporte de investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción laboral en empleados de una empresa de Monclova, Coahuila – México” en el que se planteó el objetivo: establecer la relación que existe entre las variables mencionadas. Tratando rasgos metodológicos del aporte, se sabe que fue de tipo descriptivo correlacional, acerca del diseño se sabe que fue No experimental, y el enfoque es cuantitativo; el conjunto representativo fue de 20 colaboradores de la entidad mencionada, designados por muestreo no probabilístico. La información obtenida de la aplicación al conjunto, fue procesado por: JSS de Spector. Se culminó que se concreta la presencia de relación significativa de ambas variables, siendo el valor:  $p < 0,01$ .

Noguera, A. y Samudio, M. (2014) elaboraron su estudio: “Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay”, definiendo su objetivo: determinar el grado de satisfacción de los trabajadores. Sobre los aspectos metodológicos pertenecientes a la investigación, se tiene que fue de tipo descriptivo, con corte transversal, el conjunto representativo fue 226 trabajadores pertenecientes a la entidad mencionada. Sobre la técnica e instrumento, se sabe que fue encuesta con el cuestionario denominado: “Inventario de clima organizacional”. El conjunto de participantes manifestó ciertos valores en dimensiones designadas, como: en la motivación, una cantidad del 55% manifestó no estar satisfecho siendo su valor 0,734, en reciprocidad su valor fue de 0,742 siendo un 53%, en participación su valor fue de 0,741 y siendo 32%, liderazgo fue 0,802 con un 83%. Se culminó que, del Hospital, las dimensiones abarcadas en el instrumento resultaron ser calificados en niveles insatisfactorios.

Cifuentes, J.(2012) al abarcar su investigación: “Satisfacción Laboral en enfermería en una Institución de Salud de Cuarto nivel de atención”. Universidad Nacional de Colombia, plasmó su objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral de los enfermeros. Tratando aspectos metodológicos, el tipo del estudio fue transversal, con diseño descriptivo, el conjunto total de participantes fueron 105 trabajadores profesionales en la carrera de enfermería laborando en la totalidad de turnos del nivel mencionado ubicados en Bogotá. Acerca de la técnica e instrumento empleados en la investigación, fue la encuesta y cuestionario Font-Roja: de medida de satisfacción laboral en el medio hospitalario de Arana y Mira, 1988 respectivamente, el cual comprendió 24 interrogantes con disposiciones de escala Likert. Se obtuvo que: no fueron encontradas relaciones significativas de ambas variables con respecto a rasgos, como: edad, género, preparación

académica, experiencia de trabajo. Discutiendo que están conformes o satisfechos con las condiciones laborales. Sin embargo, se tiene que los valores de satisfacción y presión en las jornadas laborales son poco alentadores. Del grupo, los enfermeros si poseen mejor satisfacción, a cuesta que sienten presión por sus actividades; las enfermeras manifiestan insatisfacción elevada.

Juárez, A. (2012) al elaborar su investigación: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral” pasó a definir su objetivo: correlacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral en personal de salud. Mencionando aspectos metodológicos del aporte, se sabe que es observacional, descriptivo, con rasgo analítico y rasgo transversal. El conjunto representativo fue 230 personas, de los cuales, los de sexo masculino representan una cantidad porcentual del 41.7%, asimismo, las mujeres son representadas por una cantidad de 58.3 %, todo el grupo designado cursa necesariamente los 35 años. Sobre el instrumento empleado, se sabe que fue: Thurstone. En la parte estadística, se sabe que fue con empleados la correlación de Pearson, Anova y t de Student, de los cuales se generó que se halle una alta correlación positiva de ambas variables. Se concluye que, si se posee un clima de trabajo positivo, favorable, interviene en mejorar la calidad de vida, así repercutiendo en el desempeño del personal al realizar sus funciones.

### **2.1.2 Investigaciones nacionales**

Sánchez (2020) al tratar su investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020”, tuvo como objetivo: determinar la relación entre la variable 1 y 2 de la investigación. Abarcando rasgos metodológicos del aporte, se sabe que fue de tipo aplicativo, descriptivo, también es considerado correlacional y transversal. Acerca del diseño, se sabe que es No experimental. El conjunto muestral fueron 50 colaboradores de salud(enfermeros). Acerca de la técnica e instrumento, se sabe que fue encuesta con instrumentos: Cuestionarios de Clima organizacional del MINSa (2011) y Satisfacción laboral del MINSa (2002). De los cuales, se obtuvo que se determinó la presencia de relación significativa de forma intermedia y directa de ambos temas de estudio, ya que los valores arrojados fueron: Pearson=0,347 y Sig. p=0,014 <0.05. Otro resultado fue que los enfermeros(as) sienten que el clima de trabajo puede mejorar, siendo su valor porcentual:80%, y sobre la segunda variable(satisfacción laboral) se manifiesta insatisfacción siendo representado en un 72%,

también que la dimensión del potencial humano con la primera variable pueden desarrollarse siendo representados en un 66%, además que de las dimensiones faltantes, diseño organizacional y cultura de la organización fueron representados en 92% requerido en mejorar y de 56% respectivamente. Es culminado que la primera variable con la dimensión: potencial humano presentan relación significativa con la segunda variable en el plazo, grupo determinado y entidad mencionada, siendo el valor:  $p < 0,05$ .

Salazar (2017) al tratar su estudio: “Percepción del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rimac-2015”, plasmó como objetivo: determinar la influencia de la primera variable en la segunda variable. Tratando los rasgos metodológicos del estudio, se sabe que fue de tipo básica, también el nivel del estudio es correlacional, acerca del diseño, se sabe que es No experimental, conteniendo enfoque cuantitativo. El conjunto representativo fue de 126 colaboradores del área de administración de la entidad mencionada. Acerca de la técnica e instrumento empleados, se sabe que fueron encuesta y cuestionario respectivamente. Se empleó el Juicio de expertos para validar el cuestionario, asimismo fue empleado el Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad respectiva, de los cuales arrojaron valores altos: el valor de la primera variable fue: 0.961, de la segunda fue: 0.939. El valor p fue ,000, expresando la presencia de relación de ambas variables, debido a que el resultado p es menor al modelo teórico, se expresa:  $p - \text{valor} = ,000 < ,05$ , asimismo se obtuvo la presencia de correlación alta. También es obtenido el valor: 0.683 correspondiente a la determinación, expresando que la segunda variable es originada por la primera, siendo su valor porcentual: 68.3 %. Ante lo mencionado, se rechaza la  $H_0$ , dándose la aprobación de la  $H_1$ . Además, con el valor p mencionado, indica que la presencia de relación directa y a su vez alta de las dos variables, con valor:  $(r = ,869^{**})$ ; finalizando que mientras la primera variable sea más óptima, repercutirá positivamente incrementando la segunda variable en el personal.

Vallejos, M. (2017) al tratar su aporte: “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de salud San Martín Porres 2017”, definió su objetivo: determinar la relación que existe entre las dos variables mencionadas. Tratando datos del aporte, se sabe que el método fue hipotético deductivo, su diseño fue No experimental. El conjunto total fue 66 trabajadores de atención junto a 53 administrativos. Acerca de la técnica e instrumento empleados, son: encuesta y los cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción

Laboral. Se obtuvo que el Rho DE Spearman fue de 0.701, indicando relación alta de los temas de estudio, definiéndose como relación significativa en el grupo, plazo y entidad mencionados.

Arboleda, L. (2016) al abarcar su aporte de investigación: “Clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren Callao 2016”, designó su objetivo: establecer la relación entre las variables planteadas en el título del aporte. Sobre los aspectos metodológicos, se sabe que, el enfoque del mismo fue cuantitativo, de corte transversal, siendo también observacional y prospectivo, acerca del método del aporte, fue hipotético deductivo, el diseño del mismo fue No experimental, y el nivel fue correlacional. El conjunto total fueron 58 enfermeros(as) titulados y no titulados. Acerca de la técnica e instrumento, se sabe que fueron encuesta y cuestionario respectivamente. Los datos obtenidos fueron estructurados en SPSS v23. Se obtuvo que, de la primera variable (clima laboral) se obtuvo como valor 58.6%, del cual el 27.6% la manifiesta como favorable. Asimismo, la segunda variable (satisfacción laboral) se consideró un valor de 55.17% siendo regular, además que una cantidad del 31% manifestó que es alta. También se obtuvo como valores, que en el de significancia fue  $p < .01$ , en el de Rho de Spearman fue 0,602, culminando que se define la existencia de relación significativa moderada de ambas variables en el periodo, conjunto y entidad mencionada.

Bedriñana, E.(2016) al tratar su aporte: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico del instituto Nacional Materno Perinatal, noviembre 2015”, definió como objetivo: establecer la relación que existe entre ambas variables. Mencionando rasgos metodológicos, se tiene que fue tipo cuantitativo, aplicada, de corte transversal, siendo también descriptivo y correlacional, el diseño del aporte fue No experimental. El conjunto representativo fue 90 trabajadores de la entidad. Sobre la técnica e instrumento, se sabe que fueron: encuesta y Cuestionario para medir el clima organizacional en el personal de salud del MINSA y la escala de satisfacción laboral SL – SPC respectivamente. Para declarar la validez del cuestionario empleado, se optó por el Juicio de Expertos. Para validar el instrumento empleado del aporte, se realizó a través del Alfa de Cronbach y requirió de prueba piloto. La información obtenida del instrumento se

procesó en SPSS v.22, del Rho de Spearman, se obtuvo un valor de 0.520, indicando correlación positiva y significativa de ambas variables.

Coronado, G. y Mayuri, D. (2016) al realizar su investigación: “Clima organizacional percibido por el personal de enfermería en servicios de medicina de un Hospital Nacional, Minsa, Lima 2016”, definió como objetivo: determinar el clima organizacional percibido por el personal de enfermería en servicios de medicina de un hospital nacional, Minsa, 2016. Abarcando aspectos metodológicos, se tiene que fue de tipo cuantitativo, corte transversal con su respectivo diseño, el cual fue descriptivo. El conjunto de participantes fueron profesionales de enfermería junto con técnicas(os) también, de los cuales, 88 forman parte del conjunto total y 56 del conjunto representativo; se halló este último conjunto por medio del Muestreo No probabilístico. La técnica fue la encuesta, y como instrumento se consideró al test de Clima Organizacional (EDCO), el cual contiene 34 ítems. Resultando que, se consideró sustancialmente a las siguientes dimensiones con sus valores: Cultura de la Organización: No saludable (19.6%), por mejorar: 57.1%, saludable en 23.2%, Potencial Humano: No saludable (16.1 %), se dio como valor (53.6%) por mejorar, siendo saludable: 30.4%, Diseño organizacional siendo: No saludable (41.1%), y en “por mejorar”: (42.9%), siendo: Saludable (16.1%). Se culmina que el clima organizacional de la entidad mencionada, no es lo mejor percibido por los enfermeros, reflejando que se deben realizar revisiones y planes de acción como mejora continua.

Huaman, G. y Ramos, J. (2015) al tratar su investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica 2015”, definieron como objetivo: determinar de qué manera las variables se relacionan. Mencionando rasgos metodológicos del aporte, se tiene que fue de nivel correlacional, el diseño del mismo fue No experimental. El conjunto total fue 63 trabajadores. La técnica del aporte fueron las encuestas, de instrumentos fueron los cuestionarios: Escala de clima organizacional y satisfacción laboral. Se obtuvo de valores, que el resultado del Rh de Spearman fue de 0,274, asimismo “P” obtuvo un resultado de 0,030, de esta forma logrando aceptar la hipótesis establecida; se determinó la presencia de relación entre los dos temas de estudio. Entre otros resultados, fueron que, del conjunto de trabajadores, se mostraron 2 valores: el 50.80% manifestaron percibir el ambiente de trabajo de forma regular, y de la mano con una satisfacción laboral alta; asimismo otro valor del 49,2%

manifestando ambas variables de forma regular. Se culmina que, ambas variables representan temas fundamentales de los que depende si se logran las metas establecidas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Clima organizacional**

Existen diversos conceptos referidos al clima organizacional con fin de fundamentar la variable clima organizacional, a continuación, se prioriza las siguientes teorías:

De acuerdo con Brunet, L.(1999), se considera a las conductas del personal, las cuales son demostradas al realizar sus funciones repercutiendo en estar o no satisfecho, y sus resultados claramente.

Se considera que Martínez (2001) la indica como las condiciones, factores que se le brinda a los colaboradores al realizar sus actividades.

Tubán, E. (2000) la expresa como la mezcla de condiciones que ofrece la entidad al personal junto con las innovadoras formas de motivación, forjándose un espacio donde se demuestran lo que el personal siente, mostrándose reflejado en los resultados que obtengan.

Para Pulido, A. (2005) comprende al clima organizacional, considerando la comunicación, interacciones de los colaboradores, que se desarrolla día a día en las actividades laborales donde se mezclan con los lineamientos de la entidad. El autor la considera referida a las formas de interactuar de los miembros de la organización de cada uno de sus miembros, sin importar o considerar como perciben otros en ese mismo entorno laboral.

#### **2.2.1.1 Características**

Se tiene las siguientes del Clima Organizacional:

1. Se percibe en el espacio donde se desarrollan las funciones laborales.
2. Posee un periodo considerable de duración, haya estado o no expuesto a factores influyentes.

3. Influye sustancialmente en las actitudes, en el comportamiento demostrado por los colaboradores.

4. Repercute en el involucramiento del personal con la entidad donde pertenecen.

5. Se ve influenciado por rasgos como los lineamientos, la planificación, gestión empresarial.

6. Si presenta rotación del personal permanente evidencia el mal estado del clima.

7. Se puede cambiar el clima, pero constará de actividades complejas.

### **2.2.1.2 Dimensiones de clima organizacional**

De acuerdo con Koys, D., y Decotiis, T. (1991) expresan clases de clima organizacional: el psicólogo y el clima organizacional. Al respecto Koys (1991), también señala que:

El psicólogo se considera como investigable, pero de forma personal, y el clima organizacional se describe de forma grupal, además que son el conjunto de situaciones que se representan mediante la percepción del personal sobre su opinión al realizar sus actividades en las condiciones que brinda la entidad.

En tal sentido para el desarrollo de la variable Clima Organizacional, se consideran las siguientes dimensiones:

#### **Dimensión 1: Potencial Humano:**

El MINSa (2011), lo define como el conjunto de colaboradores pertenecientes a una entidad, donde están para lograr las metas encomendadas considerando el bienestar de los mismos. Asimismo, el MINSa (2011) refiere que la dimensión “Potencial Humano”, consta de los siguientes indicadores:

1. **Liderazgo:** Es el rasgo que posee la persona y con el cual logra influir positivamente en otras personas, para direccionar sus esfuerzos en alcanzar las meta(s) específica(s), además de brindarles apoyo, comprensión, ánimos considerando los lineamientos empresariales.

2. **Innovación:** Es el rasgo de poder realizar actividades de nuevas formas creadas o no.



3. **Recompensa:** Son los beneficios, ventajas, permisos que se les brinda a colaboradores como premio por haber logrado algún objetivo específico aparte de su función laboral.
4. **Confort:** Es el conjunto de factores, condiciones que la máxima autoridad brinda al personal y donde se debe lograr espacios cómodos, flexibles.

### **Dimensión 2: Diseño Organizacional:**

Es el conjunto de información definida que la entidad utilizará para efectuar sus actividades; dicha información se incorpora de las decisiones, la designación de cargos laborales, los objetivos, los niveles de orden. Para el MINSa (2011), la dimensión “Diseño Organizacional”, Consta de los siguientes indicadores:

1. **Estructura:** Se conoce como la jerarquía de cargos, decisiones en la que se basa la entidad.
2. **Toma de decisiones:** Es un proceso donde existen varias opciones, donde se elige la más idónea para beneficio de la empresa.
3. **Comunicación:** Transmisión de información en una empresa donde intervienen una o más personas.

### **Dimensión 3: Cultura de la Organización:**

El MINSa (2011), la considera como el conjunto de normas, políticas, decisiones, principios que sigue la entidad como modelo para desenvolverse y realizar sus actividades correspondientes, brindando resultados positivos o negativos. Posee el siguiente grupo de indicadores:

1. **Identidad:** Se demuestra cuando el personal se reconoce ante la entidad donde labora, reluciendo su pertenencia.
2. **Conflicto y cooperación:** Es la forma en cómo los colaboradores unen sus esfuerzos laborales hacia un mismo objetivo, meta; así como también para poder y saber actuar frente a la presencia de inconvenientes, problemas y la solidaridad personal y/o grupal.
3. **Motivación:** Es o son los rasgos, factores personales o externos que hace que los colaboradores realicen sus responsabilidades con mayor convicción y esfuerzo.

#### **2.2.2. La satisfacción laboral**

El interés de estudiar la satisfacción laboral tiene origen desde años atrás y tiene una relación muy importante con el desempeño de una persona y con su compromiso en la organización. Por ello, se inició con la búsqueda de autores que tengan relación con la variable de estudio.

Según Robbins, S. y Judge, T. (2009), al llevar a cabo las actividades laborales, se debe estar en interacción, comunicación, roce con los demás colaboradores, jefes de áreas, generales, así como seguir los lineamientos, parámetros políticos de la entidad, modelos de estructura. También el poder brindar las condiciones mínimas para poder tener comodidad en realizar las funciones, considerando la satisfacción o insatisfacción del personal. Satisfacción como reacción o grupo de reacciones elaboradas por el individuo hacia su situación de trabajo. Estas reacciones tienen la posibilidad de ir referidas hacia el trabajo generalmente o hacia facetas concretas del mismo.

De manera general, la teoría de Maslow (1943), afirmaba que las personas tenemos una serie de necesidades, y según él nos comportamos, nos movemos de acuerdo a tratar de cubrir sus necesidades. El distribuía esas necesidades en forma de pirámide. De tal manera unas necesidades en la base de la pirámide, otras en el centro y otros en la cúspide de la pirámide. Asimismo, él decía que para cubrir las necesidades de la orden superior tenían que estar satisfecha de la orden inferior, y estas son:

1.- Necesidades fisiológicas: Aquellas que requerimos cubrir para mantener nuestras funciones corporales y sobrevivir. Dentro de estas necesidades encontramos la respiración, alimentación, descanso, hidratación, regulación de la temperatura, actividad física, evitar el dolor y la eliminación de los desechos corporales.

2.- Necesidad de seguridad: El ser humano busca después de satisfacer su fisiología básica, la seguridad, por ejemplo: su seguridad personal, la seguridad del trabajo, de las finanzas y el manejo del dinero que es fundamental en la sociedad para poder vivir, tener una familia, tener casa, ropa y salud, este tipo de cosas su segunda preocupación.

3.- Necesidades de afiliación: Maslow manifestaba que es importante tener relaciones con las personas, amistades, parejas, compañeros de trabajo, es decir, el hombre es una persona

que vive en comunidad por norma y es difícil encontrar personas aisladas justamente por esta necesidad.

4.- Necesidades reconocimiento y estima: Está coherente con dos tipos: Estima alta: está relacionada con el reconocimiento a uno mismo y que se refleja en la confianza personal, la inclinación al logro, el desarrollo de habilidades, la independencia y la percepción de libertad y la estima baja: busca el reconocimiento de los demás, es donde surge la necesidad de ser apreciados por otros, tener atención y tener un estatus, la fama y el poder.

5.- Necesidad de realización: Este último surge cuando los demás han sido satisfechos en grado suficiente y refleja la satisfacción respecto al logro de los objetivos y a aspiraciones personales.

Según Herzberg citado en Ceolevel (2018), explica de manera muy clara que el comportamiento del trabajador dentro de la empresa dependerá única y exclusivamente de dos factores:

a) Factores higiénicos: Son externos al trabajador, el trabajador no solo puede decidir sobre esas cosas, suele ser más bien vinculado con la política o normas de la empresa, como, por ejemplo: Sueldos y beneficios, condiciones y el clima de trabajo, reconocimiento, relación con el líder, relaciones interpersonales y estatus laboral. Estos factores de higiene no sirven para motivar al trabajador, porque no influyen en su motivación, lo que si influyen es en que si no están presente en suficiente nivel el trabajador se desmorona. Estas cuestiones son higiénicas, que hay que atenderlas, pero atendidas no generan motivación, que es lo que genera de motivación? Los factores motivacionales.

b) Factores motivacionales: También llamados internos o personales, es decir, es una parte desde el interior de nosotros que nos impulsa a seguir, no precisa de un incentivo externo. Como, por ejemplo: El trabajo en sí, libertad de acción, responsabilidad, confianza, realización, progreso profesional y propósito.

En esencia, la teoría de los factores afirma que: Cuando cubrimos muy bien los factores higiénicos, en general lo que hacemos es eliminar la insatisfacción. La gente está satisfecha pero no motivada, pero en cambio los factores motivacionales si se relacionan con la motivación.

### **2.2.2.1 Dimensiones de la variable satisfacción laboral**

Considerando el marco teórico aplicado a la Satisfacción laboral en el usuario interno de un centro de salud, las dimensiones concernientes a la satisfacción laboral en la presente tesis, son las siguientes:

#### **Dimensión 1: Factores Laborales:**

Son los elementos que caracterizan al profesional médico que labora en el servicio de hospitalización en relación a ocupación, tiempo de servicio y condición laboral. Según MINSA (2002) la dimensión “Factores Laborales”, consta de los siguientes indicadores:

1. **Trabajo Actual:** Es el área laboral dentro de una entidad o empresa donde se le encarga a colaboradores que realicen sus funciones laborales designadas, considerando las aptitudes, el compromiso, el control.
2. **Trabajo en General:** Es la actividad que toda persona realiza para tener a cambio ingresos para beneficio suyo y de la familia.
3. **Remuneraciones e incentivos:** Son las cantidades monetarias, beneficios, ventajas que se les atribuye a trabajadores de empresas.
4. **Ambiente Laboral:** Es el espacio físico donde se llevan a cabo las funciones dentro de la entidad, repercutiendo en el desempeño del personal por la satisfacción o insatisfacción que sientan.

#### **Dimensión 2: Ambiente laboral:**

Según MINSA (2002) la dimensión “Ambiente Laboral” Consta de los siguientes indicadores:

1. **Ambiente de Trabajo:** Es el conjunto de factores que hacen que el personal se sienta cómodo o no al desempeñar sus responsabilidades.
2. **Interacción con el jefe Inmediato:** Se da cuando el colaborador se comunica con el jefe de su área o el más vinculado.

3. **Interrelación con sus compañeros de trabajo:** Se considera como la comunicación dada entre los colaboradores.
4. **Oportunidades de progreso:** Son las circunstancias, eventos donde se presentan hechos, actividades para poder mejorar en ciertos puntos o temas determinados, como las capacidades personales, mayor intelecto.

### **2.3. Bases filosóficas**

De acuerdo con Likert, R. (1968), aclara que existen ciertos factores que afectan a las percepciones que sienten los colaboradores internamente en la entidad, los ha distribuido en 3 clases. La primera son los factores causales: planificación y jerarquía, política de la entidad, los planes de acción, la segunda engloba a las intervinientes: La afinidad, comportamientos, actitudes, motivación personal; y la tercera son las finales, que se obtienen cuando se producen las mencionadas causales e intervinientes, dando como resultados sean positivos o negativos en temas como utilidades, pasivos, índices de productividad. Menciona que es más relevante enfocarse y tratar lo que los colaboradores sienten del clima en la entidad, ya que se necesita tratar lo subjetivo.

### **2.4. Definición de términos básicos**

**Profesional Médico:** Profesional que estudió la carrera de medicina y que esta apto para cuidar la salud de la población.

**Satisfacción laboral:** Es la sensación que hace que los trabajadores se sientan bien, tranquilos, con buen humor internamente, obtenida cuando se logran cumplir o brindar las necesidades o factores de los mismos durante las jornadas laborales.

**Condición laboral:** Situación de trabajo que tiene el trabajador con la institución, pudiendo ser cas, tercero, contratado o nombrado.

**Cultura organizacional:** Es el conjunto de información, valores, principios donde se basan las entidades para realizar sus actividades.

**Clima Organizacional:** Es el espacio donde están en interacción los sentimientos, percepciones que experimentan los trabajadores en una empresa que tiene relación con la motivación de los mismos.

**Insatisfacción laboral:** Es la actitud negativa que tiene el trabajo con su propio centro de trabajo.

**Factores laborales:** Son los elementos que caracterizan al profesional médico que labora en el servicio de hospitalización en relación a ocupación, tiempo de servicio y condición laboral.

## **2.5. Hipótesis de investigación**

### **2.5.1. Hipótesis general**

Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

### **2.5.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre la dimensión de potencial humano y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020

Existe relación entre la dimensión de diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

Existe relación entre la dimensión de cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

## **2.3 Operacionalización de las variables**

VARIABLE	DEF. CONCEPT.	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Independiente: Clima organizacional	Percepción del micro entorno que surge como resultado, tanto de pautas de comportamiento cotidianas y diferenciales (esquema cognitivo individual), como de valores, estos influyen y afectan el significado y la relación de las personas involucradas en ella	Percepción recibida en relación el ambiente de trabajo del personal del Servicio del Centro quirúrgico	Potencial Humano	Liderazgo Innovación Recompensa Confort	7 y 19 4, 5, 12 y 17 11, 16 y 21 18 y 25	Nominal (Likert 4 y 5 grados) Nominal
			Diseño Organizacional	Estructura Toma de decisiones Comunicación organizacional Remuneración	10 y 13 3 y 14 29, 30 y 34 6 y 27	
			Cultura de la organización	Identidad Conflicto y cooperación Motivación	20, 23 y 31 24 y 26 1,8 y 33	
Dependiente: Satisfacción laboral	El sentimiento positivo respecto al trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características	Sentimiento referido por el personal sobre su labor en el Servicio del Centro quirúrgico	Factores laborales	Trabajo actual Trabajo en general Remuneración e incentivos	1 a 4 5 a 7 15 y 16	
			Ambiente laboral	Interacción con el jefe inmediato Oportunidad de progreso Interrelación con los compañeros de trabajo Ambiente de trabajo	8 a 12 13 y 14 17 y 18 19 a 22	

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1. Tipo**

Por su finalidad y teniendo en cuenta el grado de abstracción, esta investigación es del tipo aplicada.

#### **3.1.2. Enfoque**

Su enfoque es cualitativo, pues los indicadores definidos para ambas variables son cualitativos, es decir, se expresan de forma categórica.

#### **3.1.3. Nivel de investigación**

Por el objetivo que persigue es una investigación correlacional, pues se buscó especificar la relación entre las variables de estudio.

#### **3.1.4. Método de investigación**

Usé el método deductivo pues se partió desde lo más general, es decir, la existencia o no de una relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en la muestra de estudio fue aplicable a todos los casos de la realidad.



### **3.1.5. Diseño**

Conforme a lo expuesto, la tesis siguió un diseño no experimental y de corte transversal.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

La población definida para esta tesis fue la totalidad de 60 médicos del Servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.

### **3.2.2 Muestra**

En atención a la cantidad reducida de la población, no se utilizó una muestra poblacional, es decir, se trabajó con la totalidad de la población definida.

## **3.3 Técnicas de recolección de datos**

La técnica bibliográfica, de análisis documental y síntesis: Con el fin de obtener datos fundamentales del problema de investigación, para este trabajo en estudio se revisó las fuentes escritas (Textos, tesis, revista, etc.)

La técnica de la encuesta a través de un cuestionario, que permitió conseguir resultados de los valores de los indicadores.

El cuestionario para medir el “Clima Organizacional” y “Satisfacción Laboral” constó de 34 ítems y 22 ítems respectivamente.

a) El primer instrumento de encuesta tiene una primera parte con información de datos de los trabajadores (edad, sexo, condición, grupo ocupacional, tiempo trabajando en la institución), además consta de 34 preguntas que recogieron los principales elementos para determinar el clima organizacional, siendo fácil la respuesta para los profesionales médicos.

b) En el segundo instrumento, se presentaba al iniciarlo la información del personal con respecto a temas laborales, como lo es el área donde es designado, cantidad de años de servicio, las condiciones que se le brindan para efectuar sus funciones, además presentó 22 interrogantes para poder establecer el grado de satisfacción laboral.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Se realizó la compilación de las respuestas obtenidas del cuestionario y el análisis estadístico mediante las técnicas de estadística descriptiva. Luego los resultados obtenidos se presentaron en tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos utilizando software como el Microsoft Excel y el SPSS v. 25.00.

Los datos recopilados fueron consolidados a través del software Microsoft Excel, generando las tablas y gráficos estadísticos de los resultados que se muestran en el capítulo IV de la presente tesis.

Para el análisis estadístico descriptivo se utilizó también el software Microsoft Excel, a través de fórmulas calculadas con las cuales se calculó el puntaje final de cada encuestado. Ello se realizó acumulando el puntaje asociado a cada respuesta conforme se muestra:

Tabla 1. *Puntaje asignado por respuesta del Cuestionario de Satisfacción Laboral*

Respuesta obtenida	Puntaje asociado
Totalmente en desacuerdo	1
Parcialmente en desacuerdo	2
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
Parcialmente de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2. *Puntaje asignado por respuesta del Cuestionario de Clima Organizacional*

Respuesta obtenida	Puntaje asociado
Nunca	1
A veces	2
Frecuentemente	3
Siempre	4

Fuente: Elaboración propia

Por lo que cada puntaje acumulado se hizo coincidir con la dimensión y variable al que cada ítem se encuentra relacionado conforme se muestra

Tabla 3 Asociación de ítems del Cuestionario a dimensiones y variables de estudio

Ítems	Dimensión Asociada	Variable asociada
Liderazgo: 7 y 19	Potencial Humano	Clima Organizacional
Innovación: 4,5,12 y 17	Potencial Humano	Clima Organizacional
Recompensa: 11,16 y 21	Potencial Humano	Clima Organizacional
Confort: 18 y 25	Potencial Humano	Clima Organizacional
Estructura: 10 y 13	Diseño Organizacional	Clima Organizacional
Toma Decisiones: 3 y 14	Diseño Organizacional	Clima Organizacional
Comunicación: 29,30,34	Diseño Organizacional	Clima Organizacional
Remuneración: 6 y 27	Diseño Organizacional	Clima Organizacional
1, 8, 20, 23, 24, 26, 31, 33	Cultura de Organización	Clima Organizacional
1-7, 15 y 16	Factores Laborales	Satisfacción Laboral
8 - 14, 17-22	Ambiente Laboral	Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Confiabilidad de los instrumentos

Para determinar el criterio de confiabilidad del instrumento, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach en prueba piloto a los dos instrumentos diseñados. El instrumento que midió la variable Satisfacción laboral constó de 22 ítems con cinco alternativas planteadas en la tabla 1, mientras que el instrumento de la variable Clima organizacional tuvo 34 ítems de cuatro alternativas planteadas en la tabla 2. Se puede decir entonces que el Alfa de Cronbach determina el grado de consistencia y precisión” y está dado por los siguientes valores:

- De 0.60 hacia arriba se aproxima a ser confiable.
- De 0.80 hacia arriba es altamente confiable

#### a). Confiabilidad del instrumento de la variable Clima organizacional.

Se muestra a continuación los resultados:

**Tabla 4**

*Instrumentos Clima Organizacional.*

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,994	34

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia que el valor del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0,994, lo cual indicó que el cuestionario de 34 ítems es Altamente confiable.

**b). Confiabilidad del instrumento de la variable Satisfacción laboral.**

**Tabla 5.**

*Instrumentos Satisfacción laboral.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,991	22

Fuente: Elaboración propia

Se aprecia que el valor del coeficiente Alpha de Cronbach es de 0,991, lo cual indicó que el cuestionario de 22 ítems es Altamente confiable.

## 4.2. Resultados descriptivos.

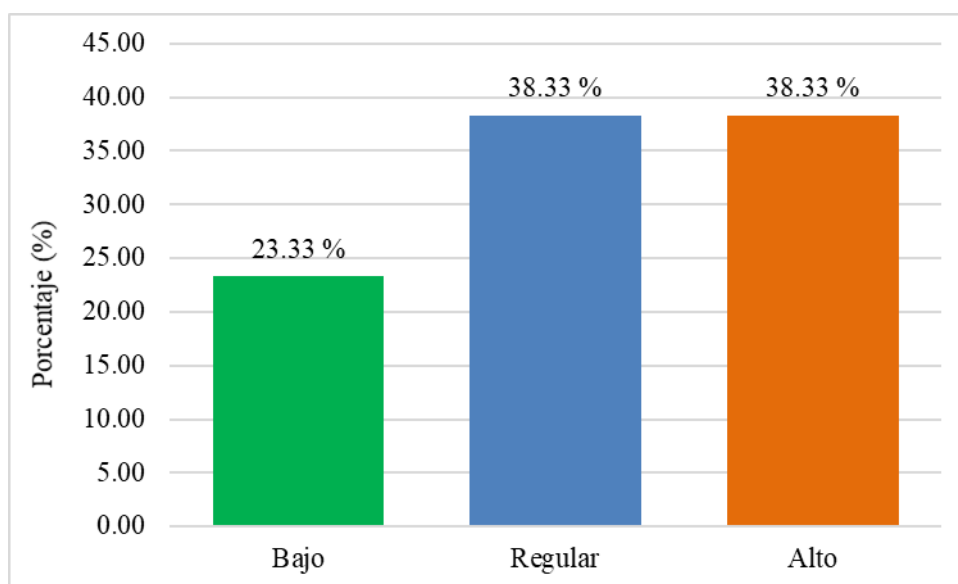
### 4.2.1. Variable Clima Organizacional

**Tabla 6.**

*Niveles de la variable Clima Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	14	23.33	23.33
Regular	23	38.33	61.67
Alto	23	38.33	100.00
Total	60	100.00	

FUENTE. Elaboración propia.



**Figura 1.** Niveles de la variable Clima organizacional

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 y figura 1 se observa que el 38,33% de los médicos manifiestan que el nivel del clima organizacional es alto, asimismo un 38,33% indicó que es regular y un 23,33% lo consideró bajo.

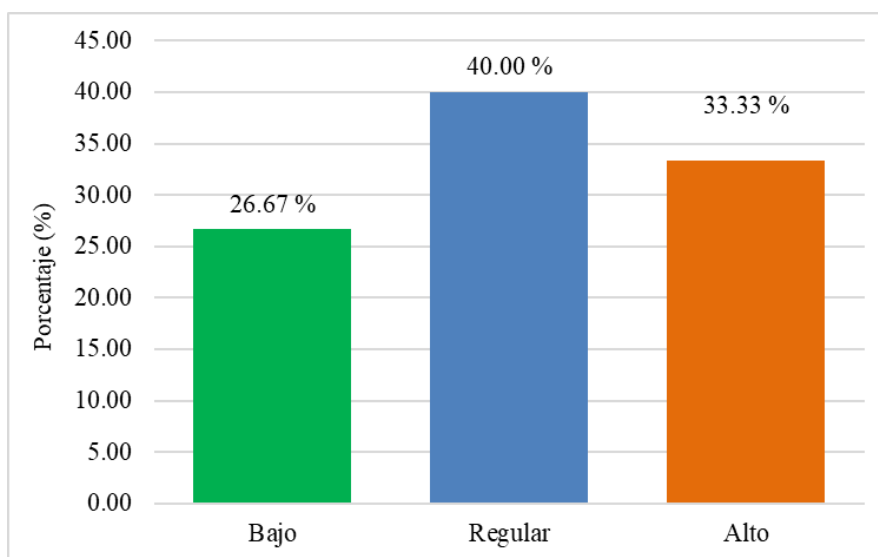
## DIMENSIÓN POTENCIAL HUMANO.

**Tabla 7.**

*Dimensión Potencial Humano*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	26.67	26.67
Regular	24	40.00	66.67
Alto	20	33.33	100.00
Total	60	100.00	

FUENTE. Elaboración propia.



**Figura 2.** Niveles Dimensión Potencial Humano

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7 y figura 2 se observa que el 40,00% de los médicos manifiestan que el potencial humano es regular; con un 33.33% alto y con un 26.67 % lo consideran bajo.

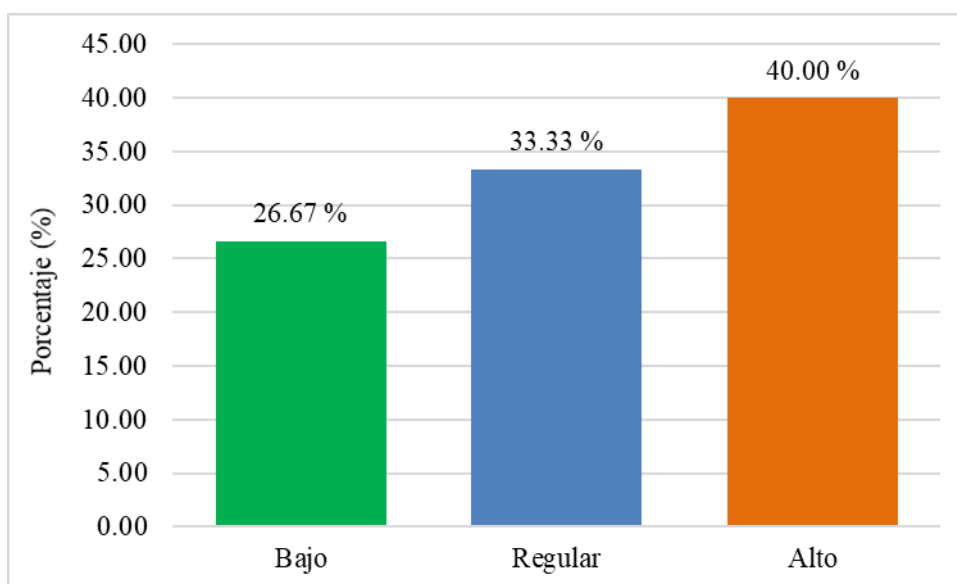
## DIMENSIÓN DISEÑO ORGANIZACIONAL.

**Tabla 8.**

*Dimensión Diseño Organizacional*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	16	26.67	26.67
Regular	20	33.33	60.00
Alto	24	40.00	100.00
Total	60	100.00	

FUENTE. Elaboración propia.



**Figura 3.** Dimensión Diseño Organizacional

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 8 y figura 3 se observa que el 40,00% de los médicos manifiestan que la dimensión Diseño organizacional es alta; un 33.33% regular y un 26.67 % lo consideró bajo.



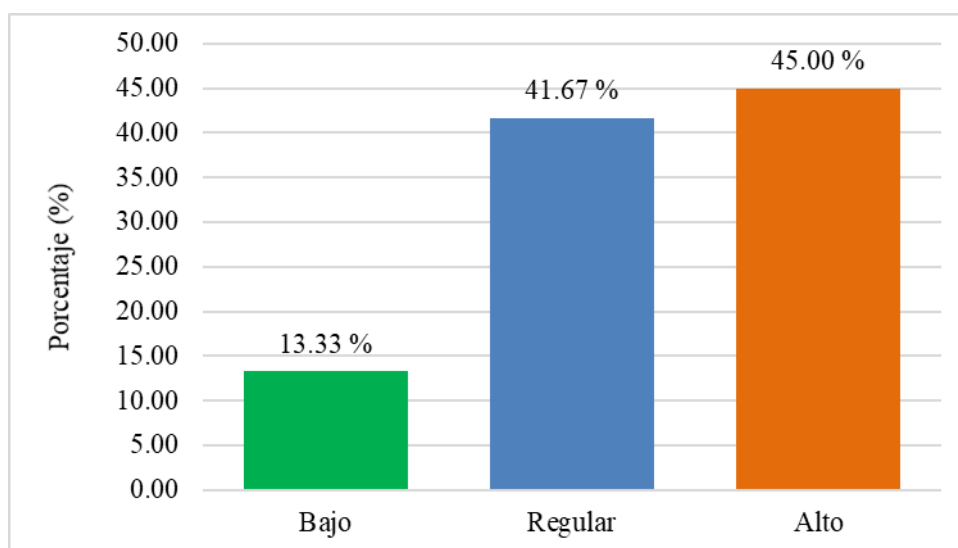
## DIMENSIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL.

**Tabla 9.**

*Dimensión Cultura Organizacional.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	8	13.33	13.33
Regular	25	41.67	55.00
Alto	27	45.00	100.00
Total	60	100.00	

FUENTE. Elaboración propia.



**Figura 4.** Dimensión Cultura Organizacional.

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 9 y figura 4 se observa que el 45,00% de los médicos manifiestan que la Cultura organizacional es alta; con un 41.67% manifestaron que es regular y con un 13.33 % lo consideraron bajo.

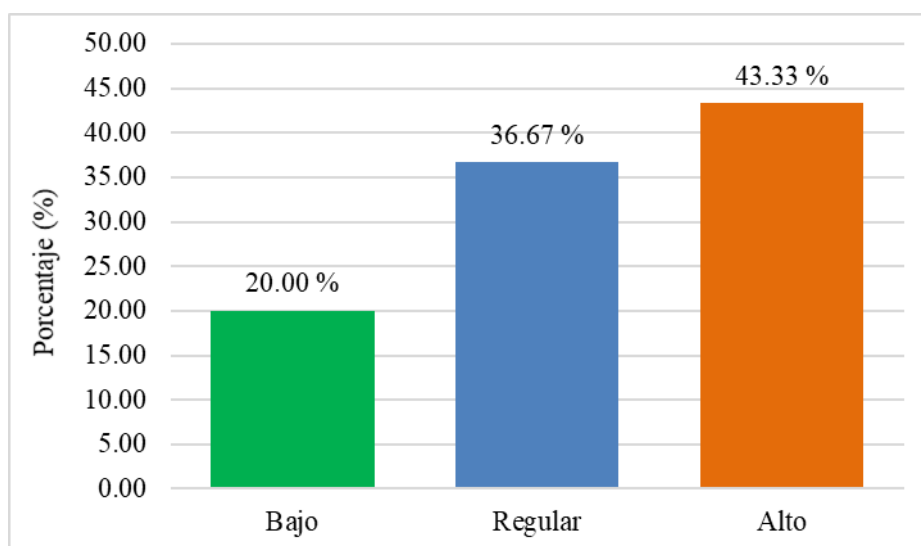
#### 4.2.2. VARIABLE SATISFACCION LABORAL

**Tabla 10**

*Satisfacción Laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	20.00	20.00	20.00
Regular	22	36.67	36.67	56.67
Alto	26	43.33	43.33	100.00
Total	60	100.00	100.00	

Fuente. Elaboración propia.



**Figura 5.** Satisfacción Laboral

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 y figura 5 se observa que el 43,33% de los médicos manifiestan que la satisfacción laboral es alta; un 36.67% manifestó que es regular y con un 20.00 % lo consideró bajo.

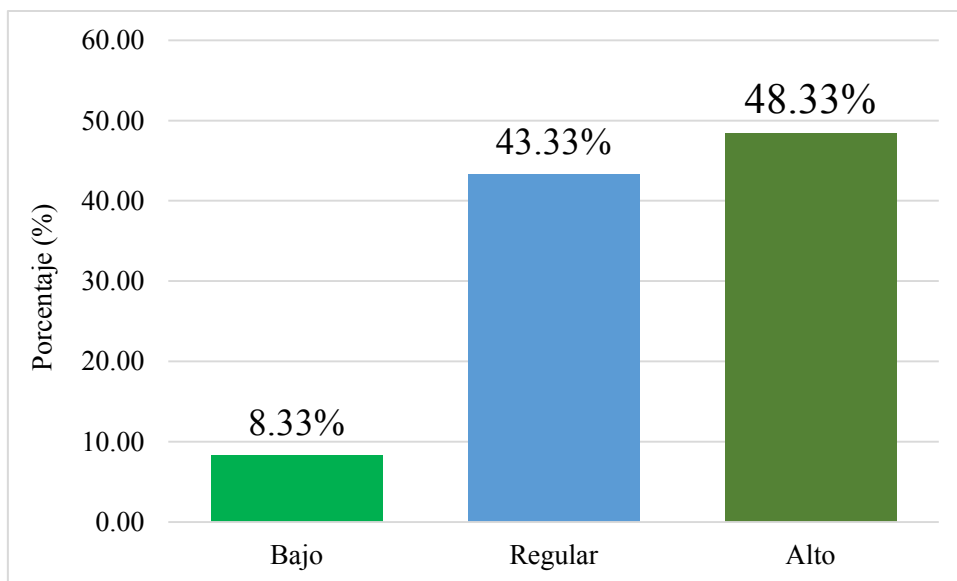
## DIMENSIÓN FACTORES LABORALES.

**Tabla 11.**

*Dimensión factores laborales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	5	8.33	8.33
Regular	26	43.33	51.67
Alto	29	48.33	100.00
Total	60	100.00	

Fuente. Elaboración propia.



**Figura 6.** Dimensión factores laborales

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11 y figura 6, con respecto a los factores laborales se observa que el 48,33% de los médicos manifiestan que era alto; con un 43,33% manifestó que es regular y con un 8,33 % lo consideró bajo.

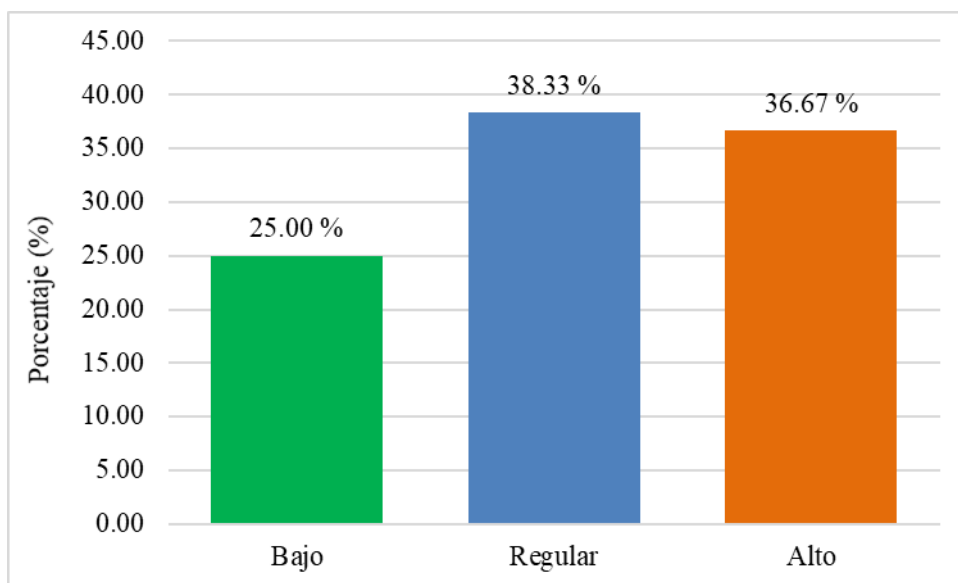
## DIMENSIÓN AMBIENTE LABORAL

**Tabla 12.**

*Dimensión ambiente laboral*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	15	25.00	25.00	25.00
Regular	23	38.33	38.33	63.33
Alto	22	36.67	36.67	100.00
Total	60	100.00	100.00	

Fuente: Elaboración propia.



**Figura 7.** Dimensión ambiente laboral

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 12 y figura 7 se aprecia que el 38.33% de los médicos manifiestan que el ambiente laboral es regular, un 36.67% manifestó que es alto y un 25.00 % lo consideró bajo.

### 4.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS

#### 4.3.1. HIPÓTESIS GENERAL

##### Formulación de hipótesis para contrastar

Ho = No existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

Ha = Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

##### Establecer el nivel de significancia

Si valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula (Ho), caso contrario de rechaza, aceptando la hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (Ha).

##### Elección de la prueba estadística

Se utilizó el Rho de Spearman, dado que son variables cualitativas.

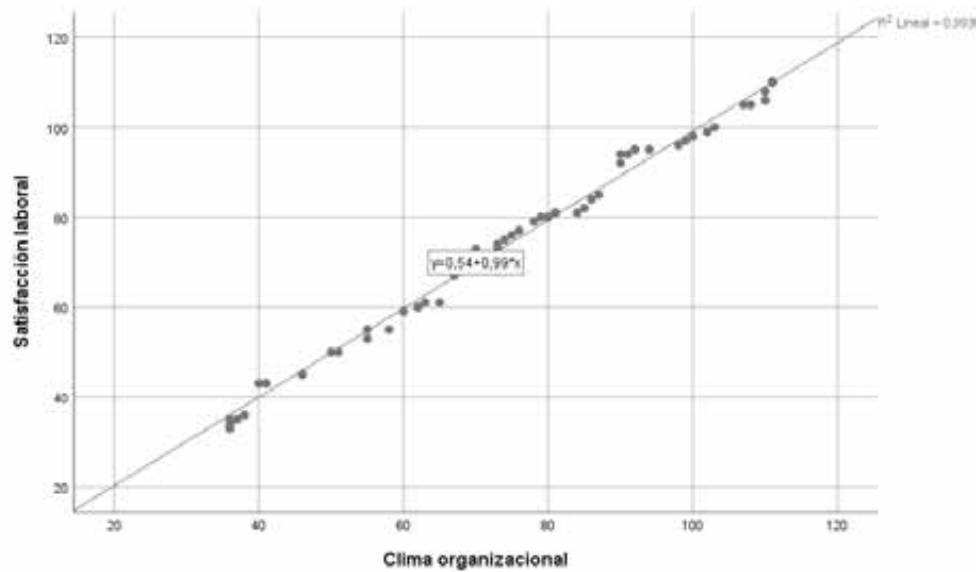
#### Tabla 13.

*Correlaciones de variables Clima organizacional y Satisfacción laboral.*

Correlaciones				
			Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	0,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	0,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

.Fuente: Elaboración propia



*Figura 8: Diagrama de Dispersion sobre Correlaciones de variables Clima organizacional y Satisfacción laboral.*

Fuente: Elaboración propia

### **Lectura del p-valor**

De acuerdo a la tabla 13, el Valor de  $p = 0.000$ .

### **Toma de la decisión**

$P = 0,000$  es  $< 0,05$  eso conllevaría aceptar la  $H_a$ .

### **Interpretación del p-valor**

Observamos que p-valor se encuentra dentro del criterio para poder concluir que efectivamente se relacionan ambas variables.

### **Conclusión**

Existe una relación entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. (Rho de Spearman = 0,996 = 99.6%)

### 4.3.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

#### Formulación de hipótesis para contrastar

Ho = No existe una relación entre la dimensión de Potencial humano y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

Ha = Existe una relación entre la dimensión de Potencial humano y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

#### Establecer el nivel de significancia

Si valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula (Ho), caso contrario de rechaza, aceptando la hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (Ha).

#### Elección de la prueba estadística

Se utilizó el Rho de Spearman, dado que son variables cualitativas.

**Tabla 14.**

*Correlación dimensión Potencial humano y Satisfacción laboral.*

			Correlaciones	
			Potencial Humano	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Potencial Humano	Coefficiente de correlación	1,000	,997**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Satisfacción Laboral	Potencial Humano	Coefficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

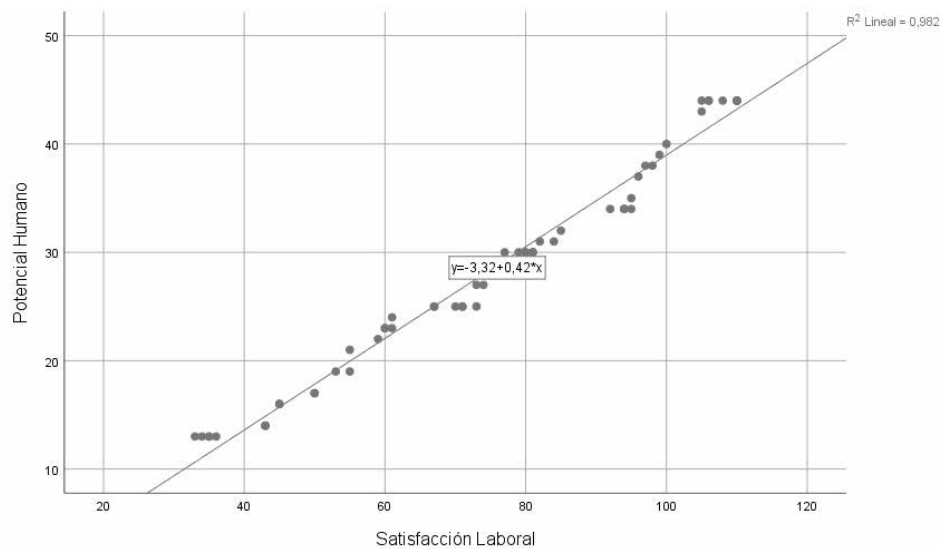


Figura 9. Diagrama de Dispersion sobre Correlación dimensión Potencial humano y Satisfacción laboral

Fuente: Elaboración propia

### Lectura del p-valor

De acuerdo a la tabla 14, el Valor de  $p = 0.000$ .

### Toma de la decisión

$P = 0,000$  es  $< 0,05$  eso conllevaría aceptar la  $H_a$ .

### Interpretación del p-valor

Observamos que p-valor se encuentra dentro del criterio para poder concluir que efectivamente se relacionan ambas variables.

### Conclusión

Existe una relación entre la dimensión de Potencial humano y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. (Rho de Spearman =  $0,997 = 99.7\%$ )



### 4.3.3. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

#### Formulación de hipótesis para contrastar

Ho = No existe una relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

Ha = Existe una relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

#### Establecer el nivel de significancia

Si valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula (Ho), caso contrario de rechaza, aceptando la hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (Ha).

#### Elección de la prueba estadística

Se utilizó el Rho de Spearman, dado que son variables cualitativas.

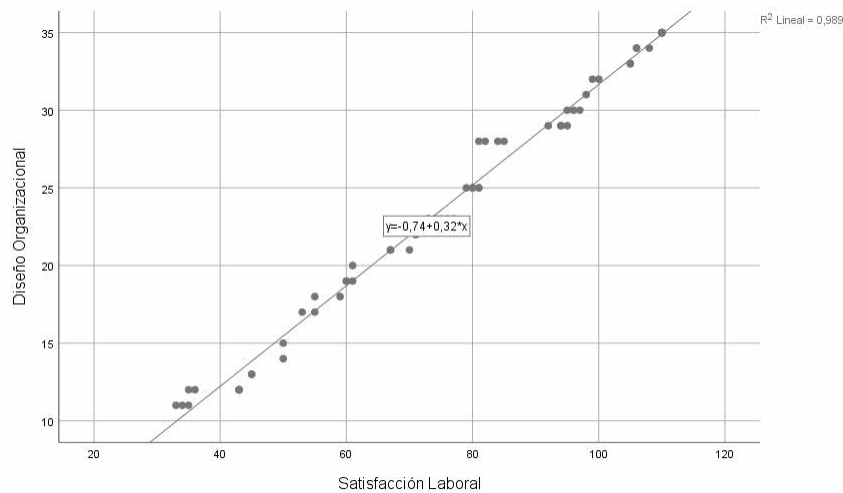
**Tabla 15.**

*Correlación dimensión Diseño organizacional y Satisfacción laboral.*

<b>Correlaciones</b>				
			Diseño organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Diseño organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia



**Figura 10.** Correlación dimensión diseño organizacional y Satisfacción laboral.

Fuente: Elaboración propia

### Lectura del p-valor

De acuerdo a la tabla 15, el Valor de  $p = 0.000$ .

### Toma de la decisión

$P = 0,000$  es  $< 0,05$  eso conllevaría aceptar la  $H_a$ .

### Interpretación del p-valor

Observamos que p-valor se encuentra dentro del criterio para poder concluir que efectivamente se relacionan ambas variables.

### Conclusión

Existe una relación entre la dimensión de diseño organizacional y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. (Rho de Spearman = 0,998 = 99.8%)

### 4.3.4. HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

#### Formulación de hipótesis para contrastar

Ho = No existe una relación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

Ha = Existe una relación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.

#### Establecer el nivel de significancia

Si valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula (Ho), caso contrario se rechaza, aceptando la hipótesis de investigación o hipótesis alternativa (Ha).

#### Elección de la prueba estadística

Se utilizó el Rho de Spearman, dado que son variables cualitativas.

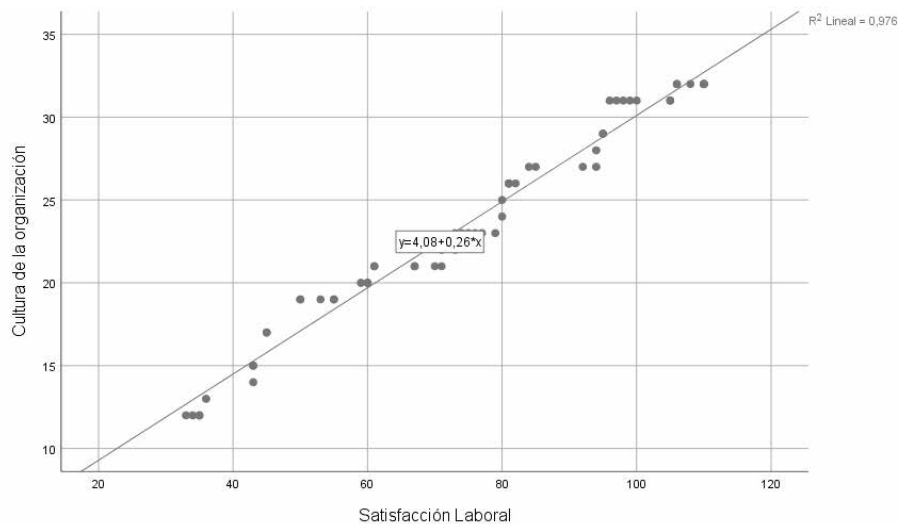
**Tabla 16.**

*Correlación dimensión cultura organizacional y Satisfacción laboral.*

		Correlaciones		
			Cultura de la organización	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Cultura de la organización	Coeficiente de correlación	1,000	,996**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
Satisfacción Laboral	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,996**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11.** *Correlación dimensión cultura organizacional y Satisfacción laboral.*

Fuente: Elaboración propia

### **Lectura del p-valor**

De acuerdo a la tabla 16, el Valor de  $p = 0.000$ .

### **Toma de la decisión**

$P = 0,000$  es  $< 0,05$  eso conllevaría aceptar la  $H_a$ .

### **Interpretación del p-valor**

Observamos que p-valor se encuentra dentro del criterio para poder concluir que efectivamente se relacionan ambas variables.

### **Conclusión**

Existe una relación entre la dimensión de cultura organizacional y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. (Rho de Spearman =  $0,996 = 99.6\%$ )

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1 Discusión de resultados**

La demostración de la hipótesis general: Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020, según los resultados se observa que en la variable clima organizacional el 38,33% de los médicos manifiestan que el nivel de clima organizacional es alto; con el mismo valor indican que es regular; así mismo en la satisfacción laboral el 43.33% de los médicos indicaron que existe una satisfacción alta; en cuanto al análisis inferencial se ha obtenido un Rho de Spearman de 0,996, lo que quiere decir que a medida que mejora el clima organizacional mejorará la satisfacción laboral, este resultado se asocia con los resultados de la investigación de Arboleda (2016), culminando que se define la existencia de relación significativa moderada de ambas variables en el periodo, conjunto y entidad mencionada, donde la significancia fue  $p < .01$ , en el de Rho de Spearman fue 0,602, estos resultados coinciden con Bedriñana, E. (2016), en el estudio del Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de centro quirúrgico del instituto Nacional Materno Perinatal, noviembre 2015 con una relación significativa positiva de Rho Spearman de 0.520. Probablemente esta situación se dé como indicó Pulido (2005), que el clima organizacional está referido a la interacción entre sus miembros lo que lleva a una vinculación entre sí y con el sistema organizacional.

Con respecto a la primera hipótesis específica, existe una relación entre la dimensión de potencial humano y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020, los resultados evidenciaron que un 40% de los médicos indicó que el nivel del potencial humano es regular, mientras que el 33.33% lo consideró alto. En ese sentido se aprecia que en la prueba de hipótesis el Valor de  $p = 0.000$ , Rho de Spearman =  $0,997 = 99,70\%$ , con una probabilidad de error menor que  $0,05$ , existe una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión de potencial humano y la Satisfacción laboral. Lo que quiere decir que a medida que aumenta el potencial humano también aumenta la satisfacción laboral. Estos resultados son coincidentes con los del estudio de Salazar (2017), indicó que la presencia fue de relación directa y a su vez alta de las dos variables, con valor: ( $r = ,869^{**}$ ); finalizando que mientras la primera variable sea más óptima, repercutirá positivamente incrementando la segunda variable en el personal.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, existe una relación entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. En los 60 datos observados del personal médico que laboran en el Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima, 2020, se encontró que existe una alta correlación ( $r = 0,998$ ) entre la dimensión diseño organizacional y la satisfacción laboral. El 40,00% de los médicos del Servicio del Centro Quirúrgico manifestó que la Dimensión del Diseño organizacional es alto, un 33.33% indicó que fue regular y un 26.67 % lo consideró bajo. Estos valores coinciden con el estudio de Sánchez (2020), Peña (2015), y Huamán, G. y Ramos, J. (2015) quienes encontraron una relación positiva entre la dimensión diseño organizacional de la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral. Esto se debe a que a nivel de las políticas éstas fueron definidas a nivel del Ministerio de Salud, dichas políticas corresponden a estructura (reglas, procedimientos, etc.), a la toma de decisiones y comunicación que el Hospital Nacional de Lima ha adoptado por ser parte del sector MINSA (2011).

Referente a la tercera hipótesis específica denominada: Existe una relación entre la dimensión cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio de 2020, el estudio evidenció un Valor de  $p = 0.000$ , Rho de Spearman =  $0,996 = 99,60\%$  y con una probabilidad de error menor que  $0,05$  que existe una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión cultura organizacional y la Satisfacción laboral por lo que, a medida que mejora la cultura organizacional existe una mejor satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020; esta correlación positiva difiere con la investigación de Sánchez (2020), quien encontró que no existe relación entre cultura de la organización y la satisfacción laboral. Esto probablemente se debe a que la cultura organizacional genera identidad o sentimiento del médico con la institución, la cooperación entre médicos y a las condiciones de trabajo lo que lo motiva a seguir adelante.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1 Conclusiones**

1. El valor de  $p = 0.000$ , Rho de Spearman =  $0,996 = 99,60\%$ , con una probabilidad de error menor que  $0,05$  indicó que existe una correlación positiva alta y significativa entre el Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. Esto se debe a que el clima laboral entendida como la conformación de dimensiones de potencial humano, diseño organizacional y cultura, se encuentran asociadas a la satisfacción laboral pues mientras cada una de las dimensiones se incrementa significativamente la satisfacción laboral se eleva.
  
2. El valor de  $p = 0.000$ , Rho de Spearman =  $0,997 = 99,70\%$ , con una probabilidad de error menor que  $0,05$  indicó que existe una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión potencial humano de la variable clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. Esto se debe a que el potencial humano entendida como la conformación de indicadores liderazgo, innovación recompensa, confort, se encuentran asociadas a la satisfacción laboral pues mientras cada una de las dimensiones se incrementa la satisfacción laboral se eleva.



3. El valor de  $p = 0.000$ , Rho de Spearman =  $0,998 = 99,80\%$ , con una probabilidad de error menor que  $0,05$ , indicó que existe una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión diseño organizacional de la variable clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. Esto se debe a que el diseño organizacional entendida como la conformación de indicadores estructura organizacional, toma de decisiones, comunicación, se encuentran asociadas a la satisfacción laboral pues mientras cada una de las dimensiones se incrementa la satisfacción laboral se eleva.
  
4. El valor de  $p = 0.000$ , Rho de Spearman =  $0,996 = 99,60\%$ , con una probabilidad de error menor que  $0,05$ , existe una correlación positiva alta y significativa entre la dimensión cultura organizacional de la variable clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020. Esto se debe a que la cultura organizacional entendida como la conformación de indicadores identidad, cooperación y motivación, se encuentran asociadas a la satisfacción laboral pues mientras cada una de las dimensiones se incrementa la satisfacción laboral se eleva.

## **6.2 Recomendaciones**

Tras conocer las conclusiones de la investigación, se recomienda lo siguiente:

- a) Al Ministerio de Salud, tomar medidas correctivas y de mejoramiento, a fin de brindar al personal de salud un ambiente laboral satisfactorio, las cuales permitirá la generación de una productividad alta y de compromiso con la entidad
  
- b) Al Ministerio de Salud, brindar de todas las herramientas necesarias para que el personal de salud desempeñe sus funciones eficientemente, asimismo realizar capacitaciones donde puedan proveer conocimientos al personal de salud de las diferentes actividades y cuenten con la capacidad y habilidad de desarrollarlos de manera eficaz.

- c) Al Ministerio de Salud, ofrecer presupuesto para el incremento de sueldos para el personal de salud, para que esto se ajuste a las funciones y responsabilidades que demanda el puesto del profesional de salud.
- d) Realizar nuevos estudios de forma regular donde se centre en la satisfacción laboral, y así se pueda tener el registro de información actualizado para que puedan servir como base y determinar los requerimientos del personal del Servicio de Centro Quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima.
- e) Además, promover investigaciones que traten al clima organizacional en plazos por año, donde se puedan identificar las falencias y formular planes de acción para mejorar.
- f) A los jefes de servicio, es sugerible realizar el control de cada trabajador considerando sus objetivos, incluyendo la posterior retroalimentación.
- g) Poder tomar en cuenta todos los aspectos tratados en el estudio, y poder tratar de brindar mejores factores, condiciones al personal.

## REFERENCIAS

### 7.1 Fuentes bibliográficas

- Arboleda, L. (2016). Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Lima, Perú. *Tesis de Post grado. Universidad Privada César Vallejo.* .
- Bedriñana, E. (2016). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal de Salud de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional Materno Perinatal. Lima, Perú. . *Tesis de Post grado. Universidad Privada César Vallejo.* .
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo de las Organizaciones, Definición, Diagnostico y Consecuencias.* . Segunda ed. México D.F.: TRILLAS.
- Ceolevel. (2018). *La Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg.* Obtenido de URL <http://www.ceolevel.com/herzberg>
- Cifuentes, J. (. (2012). Satisfacción Laboral en Enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. *Tesis para obtener el grado de Magister en Enfermería, de la Universidad Nacional de Colombia.* .
- Coronado, G. y. (2016). Clima Organizacional Percibido por el Personal de Enfermería en los Servicios de Medicina de un Hospital Nacional, Minsa. Lima, Perú. . *Tesis de Bachiller. Universidad Privada Norbert Wiener.* .
- Herzberg F. (2011). La motivación para trabajar. *Editoriales de transacciones*, 1era edición.
- Huaman, G. y. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica.- 2015. Huancavelica, Perú. . *Tesis de Bachiller. Universidad Nacional de Huancavelica.*
- Juárez, A. (2012). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. . *Revista: Med. Inst. Mex. Seguro, Soc. Enero: 1.*
- Koys, D. y. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Revista: Human Relations. Marzo*, Volumen 46, número 3.
- Likert, R. (1968). *El Factor Humano de la Empresa.* Bilbao, España: Devito.
- Martínez. (2001). *Clima Organizacional.* Segunda ed. Bogota: Corwin.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Revista: Psychological Review.*, Vol. 50, m: 4, pp. 370 – 396.
- MINSA. (2002). *Encuesta de Satisfacción del personal de Salud.* Obtenido de URL: <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/06%20-%20Encuesta%20Usuario%20Interno.pd>

- MINSA. (2011). *Documento Técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional. Planeamiento*. Lima: Minsa, Dirección regional de salud.: MINSA.
- Montoya, E. U. (2016). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Cienc Trab.* vol.19 no.58 Santiago .
- Noguera, A. y. (2014). Diagnóstico del Clima Organizacional del Hospital Central de las Fuerzas Armadas de Paraguay. . *Mem. Investig. Cienc. Salud. Junio, 12.*, pp. 14-25.
- Peña, M. D. (2015). Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa Familiar. *México: Revista Internacional Administración y Finanzas. Universidad Autónoma d Coahuila- México*, pp. 37-50.
- Pulido, A. (2005). *La Administración Educativa.* . 3era. ed. México D. F. : Thompson. .
- Robbins, S. y. (2009). *Comportamiento Organizacional.* 13a ed. México: Pearson Educación.
- Salazar, W. (2017). Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac – 2015. . *Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo-Perú.* .
- Sánchez, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020. . *Tesis para optar el grado de maestro en Gestión de los servicios de salud. Universidad César Vallejo.*
- Tubán, E. (2000). *La Administración Educativa.* Segunda ed. Buenos Aires:: Troquel.
- Vallejos, M. (2017). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres. Lima, Perú. *Tesis de Post grado. Universidad Privada César Vallejo.* .

## **ANEXOS**

**ANEXO N°1: Matriz de Consistencia**

**TITULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL MÉDICO DEL SERVICIO DE CENTRO QUIRURGICO DE UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>METODOLOGIA</b>
<b><u>Problema General:</u></b>	<b><u>Objetivo General:</u></b>	<b><u>Hipótesis General:</u></b>		
¿Existe relación entre el clima organizacional y satisfacción del personal médico del servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020?	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.	Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.	<b>INDEPENDIENTE:</b> Clima organizacional	<b>Nivel y Tipo:</b> Correlacional y aplicada Enfoque: cualitativo Diseño: no experimental y transversal
<b><u>Problemas específicos:</u></b>	<b><u>Objetivos específicos:</u></b>	<b><u>Hipótesis específicas:</u></b>		
¿Existe relación entre la dimensión de potencial humano y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020?	Determinar si existe relación entre la dimensión de potencial humano y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.	Existe relación entre la dimensión de potencial humano y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.	<b>Dimensiones</b> Potencial humano. Diseño organizacional. Cultura de la organización.	<b>Población:</b> 60 médicos del Servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen.
¿Existe relación entre la dimensión de diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020?	Determinar si existe relación entre la dimensión de diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.	Existe relación entre la dimensión de diseño organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.	<b>DEPENDIENTE:</b> Satisfacción laboral.  <b>Dimensiones</b> Factores laborales. Ambiente laboral.	<b>Muestra:</b> No se utilizó una muestra poblacional, trabajamos con la totalidad de la población definida.  <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> La técnica de revisión y análisis documental y de encuesta a través de un cuestionario usando la escala Likert de 5 grados.

<p>¿Existe relación entre la dimensión de cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020?</p>	<p>Determinar si existe relación entre la dimensión de cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.</p>	<p>Existe relación entre la dimensión de cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal médico del Servicio del Centro quirúrgico de un Hospital Nacional de Lima de enero a julio 2020.</p>		
---	--	---	--	--

## ANEXO N° 2:

### Cuestionarios aplicados

#### CUESTIONARIO PARA CLIMA ORGANIZACIONAL

**1:** Nunca, **2:** A veces, **3:** Frecuentemente, **4:** Siempre

Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor que sé hacer.	1	2	3	4
Me río de bromas.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	1	2	3	4
La innovación es característica de nuestra organización.	1	2	3	4
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas.	1	2	3	4
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	1	2	3	4
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	1	2	3	4
Las cosas me salen perfectas.	1	2	3	4
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi Hospital.	1	2	3	4
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	1	2	3	4
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	1	2	3	4
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	1	2	3	4
En mi Hospital participo en la toma de decisiones	1	2	3	4
Estoy sonriente regularmente.	1	2	3	4
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	1	2	3	4
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	1	2	3	4
La limpieza de los ambientes es adecuada.	1	2	3	4
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso del Hospital.	1	2	3	4
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	1	2	3	4



Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	1	2	3	4
Cometo errores.	1	2	3	4
Estoy comprometido con mi Hospital.	1	2	3	4
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.	1	2	3	4
En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	1	2	3	4
Mi salario y beneficios son razonables.	1	2	3	4
Cuando he encontrado algo lo he devuelto a su dueño	1	2	3	4
Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo.	1	2	3	4
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	1	2	3	4
Me interesa el desarrollo de mi Hospital.	1	2	3	4
He mentido en el trabajo	1	2	3	4
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	1	2	3	4
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	1	2	3	4

### ANEXO N° 3

#### **CUESTIONARIO PARA SATISFACCIÓN LABORAL**

- 1.- Totalmente en desacuerdo
- 2.- Parcialmente en desacuerdo
- 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4.- Parcialmente de acuerdo
- 5.- Totalmente de acuerdo

VARIABLE – SATISFACCIÓN LABORAL						
Nº	Trabajo actual	1	2	3	4	5
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mi					
2	El trabajo en servicio está bien organizado					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades					
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados					
Nº	Trabajo general	1	2	3	4	5
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral					
Nº	Interacción con el jefe inmediato	1	2	3	4	5
8	Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9	Los Directivos y/o jefes generalmente solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10	Los Directivos y jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11	Los Directivos y jefes generalmente toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como el rumbo de la institución.					
Nº	Oportunidades de progreso	1	2	3	4	5
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permite el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permite mi desarrollo humano.					

Nº	Remuneraciones e incentivos	1	2	3	4	5
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
Nº	Interrelación con los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
Nº	Ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución					
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independiente del cargo que ocupan.					
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
22	El nombre y prestigio del Servicio de Centro Quirúrgico del Hospital es gratificante para mi					

**ANEXO N° 4: Sábanas de datos de respuestas a la encuesta**

**ENCUESTA 1 - CLIMA ORGANIZACIONAL**

1: Nunca, 2: A veces, 3: Frecuentemente, 4: Siempre

Encuestado	PREGUNTAS																																	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4
9	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4
10	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	4
11	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	
12	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	4	
13	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	
14	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	
15	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4	
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	2	3	4
17	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	4
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	4
19	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4
20	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4
21	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4
22	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4

23	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	
24	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2	3	4	
25	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	
26	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	3	4	
27	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	4	2	2	4	
28	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	
29	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	4	
30	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	
31	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3	
32	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	2	3
33	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	
34	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	
35	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	
36	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	
37	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	3	
38	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	3	3	2	2	3	
39	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	3	3	2	2	3	
40	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	3	3	2	2	3	
41	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	3	
42	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	4	2	2	3	2	2	3	
43	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	
44	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	
45	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	
46	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	
47	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	
48	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	4	2	2	3	2	2	3	
49	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	4	1	2	3	1	2	3	
50	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	4	1	2	3	1	2	2	

51	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	4	1	2	3	1	2	2
52	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	4	1	2	3	1	2	2
53	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	4	1	1	3	1	1	2	
54	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	4	1	1	3	1	1	2	
55	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	4	1	1	3	1	1	2
56	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	4	1	1	2	1	1	2
57	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	4	1	1	2	1	1	2
58	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1
59	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1
60	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1

**Fuente:** Elaboración propia

**ANEXO N° 5:**  
**ENCUESTA 2 : SATISFACCIÓN LABORAL**

1: Totalmente en desacuerdo; 2: Parcialmente en desacuerdo; 3: Ni de acuerdo, ni desacuerdo; 4: Parcialmente de acuerdo;  
5: Totalmente de acuerdo.

Encuestado	Trabajo actual				Trabajo General			Interacción con el jefe inmediato					Oportunidad de progreso		Remuneración		Interrelación con compañeros		Ambiente de trabajo			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
11	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
12	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5
13	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5
14	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
15	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
16	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
17	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
18	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5
19	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5

20	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	5
21	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5
22	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5
23	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	5
24	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5
25	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5
26	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	5
27	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5
28	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5
29	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	2	5	3	3	3	4	5
30	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	5	3	3	3	4	5
31	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	2	5	3	3	3	3	5
32	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	5	3	3	3	3	5
33	5	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	3	3	5
34	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	3	3	5
35	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	2	2	5	2	3	3	3	5
36	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	5	2	3	3	2	5
37	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	5	2	3	3	2	5
38	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	5	2	3	2	2	5
39	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	2	4
40	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	2	4
41	5	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	2	4
42	5	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	5	2	2	2	2	4
43	5	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4
44	5	3	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4
45	5	2	4	3	4	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	4	2	2	2	2	4
46	4	2	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4
47	4	2	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	4



48	4	2	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	4
49	4	2	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	1	1	2	1	4
50	4	2	4	3	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	4	1	1	2	1	4
51	4	2	4	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	1	2	1	4
52	4	2	4	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	1	2	1	4
53	4	2	4	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	3
54	4	2	4	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	3
55	4	2	4	2	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	1	1	1	3
56	3	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	3
57	3	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3
58	3	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3
59	3	2	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2
60	3	1	4	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2

**Fuente:** Elaboración propia.

---

**Dr. Edgardo Octavio Carreño Cisneros**  
**ASESOR**

---

**Dr. Gustavo Augusto Sipán Valerio**  
**PRESIDENTE**

---

**Dr. Enrique Ubaldo Díaz Vega**  
**SECRETARIO**

---

**M(a). Brunilda Edith León Manrique**  
**VOCAL**