



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción  
Laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente  
Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018

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

Maestro en Gestión De Los Servicios De La Salud

**AUTOR:**

Br. Marzano Fabian, Carlos Miller

Br. Taquia Fabian, Tabita Yesica

**ASESOR:**

Mg. Cueva Buendía Luis Alberto

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

PERÚ - 2018

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por su apoyo incondicional  
y que inspiraron perseverancia para la  
culminación de la presente investigación.

Carlos y Tabita

## **AGRADECIMIENTO**

- A Dios por acompañarnos siempre en nuestras vidas.
- A la Universidad Cesar Vallejo por su apoyo para la ejecución de nuestra investigación.
- Al Hospital Materno Regional Docente Materno Infantil El Carmen por su apoyo para la ejecución de nuestra investigación.
- Al cuerpo médico por su apoyo para la ejecución de nuestra investigación.
- A todas aquellas personas que directa o indirectamente apoyaron en nuestra formación y en el desarrollo del presente trabajo, nuestro reconocimiento especial.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Marzano Fabian Carlos Miller, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo identificado con D.N.I N° 42221803, con la Tesis titulada “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido presentada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 25 de Julio del 2018



---

Marzano Fabian Carlos Miller

DNI N°42221803

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Taquia Fabian Yesica Tabita, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo identificada con D.N.I N° 41606242, con la Tesis titulada “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido presentada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya haya sido publicado) piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo 25 de Julio del 2018



---

Taquia Fabian Yesica Tabita

DNI N° 41606242

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis intitulada: “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018”, con la finalidad de determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación. Resumen del contenido del trabajo.



---

Marzano Fabian Carlos Miller  
DNI N° 42221803



---

Taquia Fabian Yesica Tabita  
DNI N° 41606242

## ÍNDICE

CARATULA.....	i
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARACIÓN JURADA .....	v
DECLARACIÓN JURADA .....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
ÍNDICE.....	viii
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	12
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	12
1.2 TRABAJOS PREVIOS .....	13
1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....	22
1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	37
1.5 JUSTIFICACIÓN .....	38
1.6 HIPÓTESIS .....	39
1.7 OBJETIVOS.....	40
II. MÉTODO .....	41
2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	41
2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	41
2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	46
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	47
2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS.....	48
2.6 ASPECTOS ÉTICOS .....	49

III. RESULTADOS.....	50
3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS .....	50
3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS .....	58
IV. DISCUSIÓN .....	73
V. CONCLUSIONES.....	78
VI. RECOMENDACIONES .....	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	81
ANEXOS .....	86
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	86
ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	88
ANEXO N° 03: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	91
ANEXO N° 04: INSTRUMENTOS.....	95
ANEXO N° 05: BASE DE DATOS.....	100
ANEXO N° 06: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	102
ANEXO N° 07: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS.....	103



## INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según la edad	50
Tabla N° 2: Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según la edad	51
Tabla N° 3: Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según sexo	52
Tabla N° 4: Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según sexo	53
Tabla N° 5: Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según condición laboral	54
Tabla N° 6: Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según condición laboral	55
Tabla N° 7: Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según tiempo de servicio	56
Tabla N° 8: Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según tiempo de servicio	57

## INDICE DE GRAFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según la edad	50
Gráfico N° 2: Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según la edad	51
Gráfico N° 3: Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según sexo	52
Gráfico N° 4: Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según sexo	53
Gráfico N° 5: Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según condición laboral	54
Gráfico N° 6: Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según condición laboral	55
Gráfico N° 7: Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según tiempo de servicio	56
Gráfico N° 8: Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según tiempo de servicio	57

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene por título: “Clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018”, planteando como problema general: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018? y como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

El diseño de investigación es descriptivo correlacional cuyo método de estudio fue el científico y tipo de investigación no experimental de nivel Correlacional. Para el presente estudio se tuvo una población de 63 médicos y como muestra fue no probabilística intencional conformada por 36 médicos del personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, los resultados que se ha logrado obtener son: Existe una relación directa y estadísticamente significativa ( $p= 0.000$ ), siendo la correlación moderada ( $r_s = 0.691$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018. Se concluye que si existe relación moderada, directa y significativa entre las dos variables, esto quiere decir que a buen clima organizacional, buena satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”

Palabra clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral

## ABSTRACT

The present research work has the title: "Organizational climate and job satisfaction in the medical personnel of the Regional Maternal and Child Teaching Hospital El Carmen - Huancayo 2018", posing as a general problem: What is the relationship between the organizational climate and the Job satisfaction in the staff of the Regional Maternal and Child Teaching Hospital El Carmen - Huancayo 2018? and as a general objective: Determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the medical staff of the Maternal and Child Teaching Regional Hospital el Carmen - Huancayo 2018.

The method of study was the scientist; the type of study was non-experimental at Correlational level and the descriptive correlational design. For the present study, the non-probabilistic sample comprised of 36 workers considered as part of the staff of the Hospital Regional Maternal and Child Teaching Hospital Carmen - Huancayo 2018. was taken into account. The results that have been obtained are: There is a direct and statistically related relationship significant ( $p = 0.000$ ), being the moderate correlation ( $r_s = 0.691$ ) between the organizational climate and job satisfaction in the staff of the Regional Maternal and Child Teaching Hospital Carmen - Huancayo 2018. It is concluded that if there is a relationship between the two variables , being this relationship moderate and direct, this means that a good organizational climate, good job satisfaction in the medical staff of the Regional Maternal and Child Teaching Hospital "El Carmen"

Keyword: Organizational climate, Job satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA**

En la actualidad el hospital cuenta con un gran personal, que se dedica diariamente a cumplir sus funciones que el ministerio encarga, en el año 2014 el ministerio emitió documentos (27), donde se exige que todos los centros de salud deben de dar un servicio de calidad a los pacientes asegurados, la exigencia sobre todo en un centro de salud es mucho más complejo.

El personal médico tiene que estar a disposición de cualquier emergencia, administrativos, enfermeras, técnicos asistentes, auxiliares, muchas veces no se sienten activos al cien por ciento por la rotación de horas, las guardias, prácticamente una convivencia, y como en toda relación social existen diferentes formas de pensar, e incluso distinta forma de organizarse, debido a que están en constante cambio, por tal motivo se toma en consideración e importancia el clima organizacional, para poder evaluar el entorno social de los trabajadores, y poder determinar el nivel de satisfacción para cumplir con las exigencias según las normas de calidad en atención a los pacientes.

El ministerio de Salud emitió resoluciones permitiendo evaluar los climas organizacionales en los centros de salud, pues en efecto toda organización necesita de un incentivo, motivación, para poder lograr los objetivos y metas trazados, dependerá del ambiente y de cómo lo percibe el trabajador.

El trabajo de investigación nos permitió observar la actitud y comportamiento, la existencia de una cultura organizacional, una buena infraestructura, que son dimensiones del clima organizacional, actuará directamente en la satisfacción laboral del personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen.

## 1.2 TRABAJOS PREVIOS

### **Antecedentes internacionales**

Bernal I. y col (1) realizaron un trabajo de investigación titulado el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico (2015), la calidad de atención al paciente es la prioridad de todo personal administrativo y asistencial de cualquier centro de salud, para lo cual el ministerio emitió documento donde mencionan que el personal debe estar calificado para dar una buena atención, ahora bien vemos a nivel de atención también deberíamos enfocarnos a nivel del recurso humano, del cómo se encuentra el personal emocionalmente, se debe evaluar el nivel de satisfacción y motivación hacia su trabajo, el clima organizacional, el ambiente de trabajo que efectuará el comportamiento, relaciones y actitudes de los trabajadores. El artículo se basó a las diferentes revisiones de trabajos de investigaciones de autores reconocidos en las que definen el clima organizacional de acuerdo al ambiente donde se pueden suscitar las organizaciones, todos llegan a un punto en común que dependerá de la cultura organizativa, de la relación entre el personal, para poder llegar a una satisfacción laboral, así poder lograr con los objetivos organizaciones de cada institución. Concluyendo las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad son las más utilizadas para lograr un mejor clima organizacional y para la calidad de atención se utilizan la empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad.

Juárez S. (2) su trabajo de investigación titulada clima organizacional y satisfacción laboral (2012), diversos autores estudiaron el tipo de dirección de una organización y del como logran obtener éxito o fracaso y en base a que, llegando al coincidir que el clima organizacional influirá en todo aspecto en la productividad de la empresa, influirá en el trabajador para poder cumplir bien sus roles, pues son los miembros de la organización quienes perciben el

entorno en todo sentido, por lo que será necesario trabajar en varios aspectos del clima para conseguir una satisfacción en el trabajador y puedan cumplir sus funciones motivados e identificados. La muestra estuvo conformada por el área administrativa de servicios de salud, personal médico, de enfermería, técnicos médicos, y servicios básicos, siendo un total de 230 personas. Como resultados se obtuvo un promedio de 56.4 de satisfacción laboral y para el clima organizacional un promedio de 143.8, indicando alta correlación significativa, es decir que, a mayor satisfacción laboral, mejor clima organizacional, los médicos tuvieron un nivel alto de clima organizacional, las enfermeras un nivel bajo, el personal de asistencia técnica y administrativo un nivel alto y los empleados de servicios básicos un nivel bajo de aceptación. Llegando a la conclusión que mientras es mayor el nivel de organización será mejor la satisfacción laboral y el clima organizacional.

Gálvez P. y col. (3) realizaron una investigación titulado, cultura organizacional y satisfacción laboral (2017): propiedades psicométricas de una escala en centro de fitness, la cultura organizacional es un sistema que influirá en la actitud, conducta y comportamiento de los empleados hacia la empresa, mencionan que cualquier institución o empresa que cumpla con tener una cultura organizativa son las que mejores resultados obtendrán en el cumplimiento de sus metas, por lo obviamente influirá en el bienestar y economía de la empresa, así como una respuesta satisfactoria para el usuario, y la percepción de cada trabajador de manera subjetiva de la experiencia laboral afectara en la calidad de servicio, logrando por lo tanto satisfacción laboral. La muestra fue conformada por 180 empleados de 27 centros de fitness españoles. Los resultados según el índice de KMO fue adecuado y el test de esfericidad de Barteltt mostro significatividad, demostrando que la óptima gestión de recursos humanos influirá la creación de ventajas competitivas, además del reconocimiento de los logros del equipo de trabajo refuerzan el sentimiento de apego a la organización, concluyendo de tal forma que la satisfacción laboral se generara a través de

un reconocimiento al esfuerzo laboral, así como un buen manejo de recursos humanos y la socialización del personal, generando un buen clima y satisfacción entre los trabajadores.

Josefina N. (4) desarrollo su trabajo de investigación Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela (2014), la necesidad de trabajar en un sujeto que necesita, determinara el estilo de vida y bienestar en su hogar y de manera personal, a su vez el trabajo también se relacionara a través de sus emociones y de cómo esta percibe el nivel de satisfacción en cumplimiento de sus funciones, el nivel de motivación para hacer bien las cosas y cumplir con lo trazado por la empresa, que se sienta importante y de mucho valor para la organización, influyendo de esta manera en una satisfacción positiva en el trabajador, causando por lo tanto una atención de calidad, la satisfacción lo define Seashore y Taber como el producto de lo psicológico, del camino de las políticas de organización y del comportamiento organizacional. La muestra estuvo constituida por 112 empleados, solo fue evaluada la satisfacción laboral como positiva en su campo laboral de trabajo, se analiza los resultados obtenidos en cada uno de los factores, en condiciones laborables se obtuvo una media de 3.40, implica una mediana satisfacción. Se concluye que el personal administrativo se encuentra laboralmente satisfecho además del 80% de satisfacción en los demás factores de satisfacción laboral.

Manosalvas C. y col. (5) realizaron el trabajo de investigación titulado el clima organizacional y la satisfacción laboral (2015): un análisis cuantitativo riguroso de su relación, la satisfacción que cada trabajador siente es por la percepción que tienen sobre la empresa, el trato, las relaciones con sus compañeros, el trato del jefe, siempre influirá en todo, para que el sujeto se pueda desenvolver en su campo, sin restricciones a demostrar sus habilidades, de una manera distinta pero siempre en cumplimiento de sus metas trazadas y mandadas por la organización, de ahí se logra cumplir con las metas y objetivos planificados, ya que la percepción puede ser positiva o



negativa y dependerá de eso, para que el trabajador se vea comprometido en hacer sus cosas. La muestra estuvo conformada por el personal médico, paramédico y personal administrativo del hospital del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Esmeraldas, siendo un total de 130 personas. Encontrando como resultados una correlación significativa de 0.586 entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Se concluye que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas corroborando a los demás estudios relacionados al tema.

### **Antecedentes nacionales**

Picoy D. (6) desarrollo su trabajo de investigación titulado Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014, los centros de atención primaria en salud pertenecientes al Ministerio de Salud, las horas de trabajo de todo el personal sea administrativo o asistencial suelen ser mucho más complejo por el mismo hecho que se atienden vidas, laboran personas, médicos, técnicos administrativos tiene que estar disponibles las horas que sean necesarias , en el lugar que sea necesario, la rotaciones suelen ser constantes en cada centro de salud, por lo que es súper complicado adaptarse a las nuevas políticas de cada centro, de ahí se vio el interés de estudiar el nivel de satisfacción de cada trabajador, para poder entender si existe en realidad una buena atención de calidad para cada paciente. La muestra estuvo conformada por 194 personas de la Micro Red Villa, obteniendo como resultado que las instituciones no solo se deben basar en la productividad sino en la mejora del clima organizacional, ya que el personal que labora ahí no solo se ven un rato sino que están en plena convivencia, tuvieron mayor porcentaje la remuneración y recompensa al igual que un 76.3% estuvo de acuerdo con el desarrollo de la institución, llegando a la conclusión, aun el clima organizacional en Micro Red Villa esta por mejorar, la cultura organizacional es como saludable y el diseño organizacional y el potencial humano están por mejorar.

Casana M. (7) realizó su tesis titulada clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy (2015),

menciona que el clima organizacional es la clave de toda empresa para lograr las metas propuestas sobre todo por que dependerá del trabajador de su nivel de satisfacción para poder cumplir con sus funciones y cumplir con el producto final de la meta trazada por la organización, por que dependerá definitivamente de la cúpula dirigente, de los directivos, o jefes generar un ambiente agradable así como políticas que vayan acorde con el bienestar del trabajador, pues dependerá de ellos una buena productividad en beneficio de la empresa. El estudio estuvo conformado por 174 trabajadores, obteniendo como resultados que tanto en clima organizacional y satisfacción laboral se encuentran en un nivel regular según la percepción de los trabajadores, con un 50% y 47.7%, por otro lado también se puede encontrar una correlación significativa entre los indicadores del clima organizacional y cinco de los factores de la satisfacción laboral. Llegando a la conclusión que en la empresa de Chiquitoy obtuvieron mayor porcentaje en un nivel regular en los cinco indicadores del clima organizacional y seis factores de la satisfacción laboral.

Arias W. y Arias G. (8) realizaron un trabajo de investigación sobre la Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado (2014), el clima organizacional es el origen de la estructura de una organización, además Likert señala que de la dimensión estructural y de la alta jerarquía nace el clima, además que tiene influencia en la comunicación y las relaciones interpersonales, el compromiso y motivación, inmunidad y seguridad del trabajo, la muestra estuvo compuesta por 45 trabajadores, los resultados obtenidos según el análisis de Levene indica que existe diferencias significativas en las dimensiones del clima, de reconocimiento, espíritu de equipo, llegando a la conclusión, que los administradores presentan mayor nivel de satisfacción que los trabajadores de ventas y los operarios, por lo que se debería generar más estrategias de cambio organizacional en esta empresa.

Millan J. y Montero M. (9) realizaron una tesis sobre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo

del 2016, la empresa Oncorad provee a los servicios médicos siendo muy importante cumplir con sus objetivos, el clima laboral, obtuvo diversos conceptos, es un conjunto de particularidades que definen una organización y se diferencia de otra, en el bienestar laboral interceden diversas variables en las que según estudios manifiestan que muchas empresas desatienden a sus empleados, por lo que no existe una buena producción laboral, por lo tanto tampoco existe una buena política de organización. La muestra para esta investigación fue de 37 personas, se realizó una encuesta con el modelo de Sonia Palma, los resultados de muestran que el personal que trabaja en el centro laboral, tienen la motivación, para poder trabajar pero en cuanto a remuneración, no tiene buenos resultados, así como la significación de tarea, también obtuvo un puntaje elevado con 4.32, se llega a la siguiente conclusión, en el clima organizacional obtuvieron mayores valores la dimensión involucramiento laboral con 4.049% y comunicación con 3.966% y las menos valoradas fue de autorrealización y supervisión, asimismo en satisfacción laboral las dimensiones más valoradas fue significación de tare y condiciones de trabajo, y las menos valoradas el beneficio económico y reconocimiento personal.

Quispe N. (10) elaboro una tesis titulada clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, la organización será muy significativa en el sentido que varios pueden tener una gran empresa pero si no existe un régimen organizado nada podrá lograr, se precisa como el conjunto de sujetos que actúan juntas y se colaboran acciones para alcanzar una meta trazada, el comportamiento organizacional está dada por el estudio de los trabajadores que actúan en organizaciones, por lo tanto el clima se apoyara en la percepción que tendrá cada trabajador, la satisfacción laboral guarda relación con las condiciones de trabajo del empleado, la muestra para esta investigación fue de 30 trabajadores, los resultados evidencian que existe una relación positiva y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, sobre todo en las dimensiones del clima organizacional

que se correlaciona de manera positiva son, estructura, autonomía, relaciones interpersonales e identidad, sin embargo en la dimensión recompensa no resulto relacionarse de manera significativa a la satisfacción laboral, llegando a la conclusión que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Carhuampoma J. y col. (11) realizaron una tesis titulada clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete (2017), los tipos de clima organizacional se basan en la forma de organización de la empresa y de quien la dirige, dependerá de cómo el jefe genera las políticas además de trato y reconocimiento a sus trabajadores, el sistema I, el sistema II, el sistema III, el sistema IV, son las piezas clave para una organización y de la percepción de cada trabajador tanto el autoritarismo, el consultivo trabajador e intervendrá directamente en el clima laboral, por lo tanto que se considera los procesos psicológicos que constituirán un hábito subjetivo del gusto en el trabajo, la muestra estuvo dada por 97 personas, la información se obtuvo mediante la aplicación de encuestas, según a los resultados encontrados se pudo deducir que la empresa se encuentra con trabajadores que se encuentran más o menos satisfechos en todas las dimensiones evaluadas mediante preguntas que respondieron casi en un 80% a veces, por lo tanto se concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, la motivación influirá en los trabajadores, las condiciones de trabajo influyen en la responsabilidad y que la carga de trabajo influirá en la identidad de cada trabajador.

Chirinos A. (12) realizó su tesis Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente del nivel secundaria de la Institución Educativa “Bartolomé Herrera”-2014, el clima laboral es una variable muy importante en toda organización, intervendrá de la actitud de los trabajadores, de su conducta y comportamiento estas a su vez son transmitidas por la forma de dirigir la empresa y las políticas de funciones de cada empleado, por lo tanto los trabajadores actuarán según la percepción

de cada uno de ellos, la satisfacción laboral según Locke es el resultado de una percepción subjetiva de lo vivido en la empresa. Es una actitud general que el empleado tiene hacia su trabajo. La muestra fue constituida por 39 docentes distribuidos por especialidad, el instrumento de recolección de datos se realizó mediante una encuesta con una entrevista, los resultados obtenidos fueron por dimensiones, como en liderazgo que obtuvieron el 12.86% quiere decir que se encuentran medianamente satisfecho, en innovación se encuentran con satisfacción favorable, en recompensa se encuentra frecuentemente medianamente satisfecho, en confort, medianamente satisfecho, en estructura existe una buena satisfacción, en toma de decisiones también tiene buena satisfacción laboral, en la dimensión comunicación organizacional, la remuneración identidad se relaciona favorablemente a la satisfacción laboral, conflicto y cooperación se encuentra relacionados a la satisfacción favorablemente mientras que en motivación se encuentran medianamente satisfecho, llegando a la conclusión que la dimensión liderazgo, innovación, confort, estructura se encuentra relacionados favorablemente a la satisfacción laboral, demostrando que la I.E. Bartolomé Herrera requiere mejorar y consolidar el clima organizacional y por lo tanto la satisfacción laboral, para poder brindar un mejor servicio educativo de calidad.

Cohara J. (13) realizó su tesis de relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Almapo Srl del Distrito de Castilla, Provincia de Piura, Departamento de Piura – 2014, el clima organizacional a través de la Constitución Política del Perú certifica la libertad de trabajo y empresa, así como oportunidades de superación, formalización, capacitación y ayuda en ampliación y actualización en conocimientos a los empleados o trabajadores de cada organización o institución sea micro o macro empresa, para una mejor calidad de servicio, así como dogmatizar el bienestar de los trabajadores, tanto en retribución, como en recursos tecnológicos, los recursos humanos son muy importantes en cada empresa pues de ellos dependerá el crecimiento de la institución, y de los objetivos planteados, la

satisfacción laboral, dependerá de las condiciones de trabajo y la forma de socializar entre los empleados, de ahí surgirá el clima en el contexto en el que se encuentren, en esta investigación la muestra fue de 61 trabajadores, la recolección de datos fue mediante encuestas, obteniendo como resultados tiene una participación regular con supervisión constante, y una comunicación no tan activa o sea regular, en condiciones laborales obtuvieron un 43% siendo el porcentaje más alto en regular, si tienen beneficios laborales, una buenas políticas administrativas, una buena relación entre el personal de trabajo, el desarrollo personal es regular, todos se desempeñan bien, la relación con el jefe es regular, concluyendo que la autorrealización del clima organizacional se relaciona altamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Almapo.

Rosas N. (14) realizó un trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de Centros de Educación Básica Alternativa del ciclo avanzado de la Región Puno 2016. Uno de los factores para poder generar un ambiente adecuado, es el clima laboral, donde se propicie una satisfacción y compromiso entre los empleados, todo dependerá del líder o el que dirige la empresa, la manera de organizar a la empresa, para poder lograr una motivación entre sus trabajadores, así poder llegar a obtener logros gratificantes, el estudio utilizó una muestra de 118 personas, obteniendo como resultados que el nivel de satisfacción laboral estuvo negativo en un 88.1% de docentes, sobre todo en las dimensiones de incentivos, falta de infraestructura, pero en cuanto a compromiso organizacional se evidencio un 55.1% de docentes estuvieron regular o medianamente comprometidos, llegando a la conclusión que si existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

### 1.3 TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA

#### Clima organizacional

El clima organizacional o clima laboral, a lo largo del tiempo ha logrado ser definido por muchos autores pero muchos coinciden con la relación amplia y significativa que tiene con la satisfacción del trabajador y por ende un buen desempeño, por lo tanto se puede definir como características que definen una organización por lo que se logra distinguir de otra. (9)

El ministerio de salud en la actualidad está desplegando iniciativas para poder mejorar la calidad de atención a los pacientes, plasmados en diversas propuestas, así como esfuerzos de proveedores, organizaciones de sociedad civil, vigilarla calidad en los servicios públicos de salud.(15)

#### Base legal en el marco de centros de salud

Según la Resolución Ministerial nº 691- 2014 del Ministerio de salud, se aprueba el documento técnico de un sistema de Gestión de calidad en Salud, por lo que estudio a fondo al recurso humano, aprobándose de tal manera el 17 de junio de 2011 el documento sobre la metodología para el estudio del Clima Organizacional, por lo que definen al clima organizacional como el instrumento que permitirá una mayor eficiencia organizacional en la salud pública cobra mucha más importancia porque constituye un elemento para el desarrollo de su estrategia organizacional, planificar una visión futura, identificando necesidades reales, y trazar acciones para alcanzar la visión del futuro. (16)

Con Resolución Ministerial Nº 626- 2015, se resuelve aprobar el manual de buenas prácticas para la mejora del clima organizacional, mencionan que el clima organizacional es la única clave para lograr el éxito de una institución u organización, puesto que condicionara las actitudes y comportamiento de los miembros, relacionados también a la estructura y el proceso organizacional, generando percepciones del ambiente en el contexto laboral. (33)

## Teorías

Chiavenato menciona que el clima organizacional es el contexto interno y el entorno de la organización, influyendo factores como la tecnología, políticas, reglamentos, liderazgo, entre otros. Por tal motivo es que el clima organizacional se puede caracterizar y definir de distintas maneras y formas. (17)

El clima organizacional es una organización dinámica interna, es en cierta forma el estilo de vida de una empresa o institución o toda organización, si el clima es agradable o favorable genera un adecuado desempeño de los empleados, desde la vista psicológica, se observan dos niveles uno es el ambiente de trabajo y el otro es la percepción y su influencia en el ambiente que tiene sobre la conducta de los trabajadores, se estudió que las condiciones y la forma de dirigir la organización afecta de manera directa e inmediata a los trabajadores que al no sentirse confortables, no cumplen bien con sus funciones, pues estas son manifestaciones que se expresan en su comportamiento cuando ellos están trabajando. (16)

Brunet menciona que el clima organizacional, o los sistemas de organización permiten analizar la causa y efecto de los climas, además de observar el papel de las variables que conforman el clima.

Likert plantea que la conducta de los empleados o subordinados depende de la percepción que tienen por el comportamiento administrativo y las condiciones de organización, por sus informaciones, esperanzas, capacidades y valores, además que la reacción de cada trabajador ante cualquier situación está en función a lo percibido, lo que cuenta es como vio las cosas y no la realidad objetiva. Si esta realidad influye en la percepción, la percepción influirá en la conducta del individuo que adoptará. (10)

El clima de una organización se fundamenta de la percepción individual, definiéndose muchas veces como patrones recurrentes de comportamiento,



conductas y sentimientos que caracterizan a una organización, se refiere a las circunstancias y los vínculos entre las jerarquías de la organización, los empleados y sus jefes para repercutir en su desempeño laboral.

El clima de la organización se basa en las percepciones individuales, a menudo se define como los patrones recurrentes de comportamiento, actitudes y sentimientos que caracterizan la vida en la organización, y se refiere a las situaciones actuales en una organización y los vínculos entre los grupos de trabajo, los empleados y el desempeño laboral según Griffin y Moorhead.

Pintado menciona que el clima laboral son las habilidades o propiedades permanentes en un trabajo y su entorno ambiental y social, que son percibidas o experimentadas por las personas que forman parte de la organización y que influyen en su actitud

Rodríguez, define al clima organizacional como la percepción compartida por los que integran las organizaciones referentes a su trabajo, el contexto y ambiente que se le da, las relaciones sociales entre sus colegas y a las distintas normas que afectan su función como trabajador.

Maish menciona que el clima está vinculado a sus dimensiones o aspectos de análisis referentes al clima, son definidas como variables que permiten evaluar y medir, teniendo a las más estudiadas como es la recompensa, motivación, propósito, comunicación, conflicto, estructura, satisfacción, capacitación y cultura. (11)

### Importancia

El clima organizacional es muy complejo, cobra mucho interés sobre todo porque en el campo laboral de hoy en día hay mucho mayor exigencia en calidad de atención de servicios, se evalúa sobre todo el bienestar psicológico del individuo, en el campo de la salud, todos los que integran el centro de salud, son expuestos cada semana a supervisiones, a auditorias,

así como los administradores, quien tienen que ser muy rápidos en otorgar todo tipo de atención a los pacientes que llegan a pedir un cupo de atención, los médicos, enfermeras y asistentes técnicos quienes tienen que estar atentos ante cualquier emergencia, son expuestos a generar estrés por las horas de trabajo y las rotaciones constantes. (18)

Brunet indica en general que el clima refleja los valores, actitudes y creencias de los integrantes de cada organización, ya que cada trabajador conforma parte elemental del clima, estos proporcionan un cambio constante de conductas y reglas o normativas dentro de la organización, permitiendo hacer cambios en las actitudes y conductas de cada trabajador. (6)

La importancia de estudiar el clima es analizar y diagnosticar el porqué del éxito o fracaso a causa de los integrantes de cada organización:

Evaluar las fuentes de conflicto, el por qué se genera el estrés la insatisfacción de los trabajadores pues ellos son el punto clave para el logro de metas de cada organización.

Iniciar y sostener un cambio, estas indicaran al gerente o director que existen algunos elementos específicos donde debe prestar mayor atención.

El director debe seguir el desarrollo de su organización para poder resolver algunos problemas que surgen de un momento a otro.

### Características

Las características se basaran principalmente en las características del clima organizacional desde la perspectiva de cada integrante de una organización, para ello se tuvieron que realizar diversos estudios, y tomar en cuenta solo aquellos que causaron impacto sobre los trabajadores, tanto en el nivel de compromiso y actitud ante la empresa o institución para la que trabajan. (18)

Las principales características que definirán al clima organizacional guardan relación con el ambiente laboral y la percepción del trabajador.

- Puede existir cierta estabilidad en el clima laboral, con cambios leves, pero también se debe tener en cuenta que esta estabilidad puede sufrir cambios perturbaciones de importancia que afectaran en forma importante el devenir de la empresa o institución.
- El comportamiento de los trabajadores genera un fuerte impacto para la institución, esto generará alteraciones impidiendo trabajar de manera coordinada y conducir de manera organizada.
- El clima organizacional afecta en la conducta de los trabajadores de la organización.
- El clima organizacional es afectado por la conducta de los trabajadores y a su vez esta afecta en la conducta de los miembros, es una mutua relación.
- El clima es afectado por diversas características, como el liderazgo, la normativa, las reglas, los sistemas de contratación y despidos.
- Las tardanzas, inasistencias, las rotaciones excesivas, el ausentismo, la falta de planificación, o falta de una buena comunicación, serán influyentes en el clima organizacional de la institución.
- Existe una relación directa entre el buen o mal clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral.

### Tipos

Clima de tipo autoritario, sistema uno, autoritarismo Explotador: es el tipo de autoritarista explotador, el jefe no confía en ninguno de sus trabajadores, la toma de decisiones solo la toma él, los trabajadores trabajan en una atmosfera de miedo, castigo y amenazas. (17)

Clima de tipo autoritario, sistema dos, autoritarismo Paternalista: la dirección no confía mucho en sus empleados, la confianza es como la de un amo a un siervo, las decisiones las toma el jefe, algunas se toman en los escalones inferiores, algunas veces usan recompensas y los castigos siguen presentes en este tipo de clima. (19)

Clima de tipo participativo, sistema tres, consultivo: la dirección tiene confianza en sus trabajadores, la política y decisiones se toma generalmente en la dirección, pero también acepta algunas decisiones de los subordinados, la comunicación es descendente, las recompensas son un poco más, pero aún prevalecen castigos, así como cualquier tipo de situación para motivar al trabajador. (19)

Clima de tipo participativo, sistema cuatro, participativo en grupo: la confianza es plena en sus trabajadores, existe participación activa entre ellos y además existe un ambiente favorable y agradable, los empleados están motivados y participan activamente, por lo que su rendimiento en la empresa será mayor, las recompensas son muchas, además del reconocimiento a su esfuerzo, todos forman un equipo con el fin de lograr las metas de la empresa. (17)

Existen en términos generales dos tipos de climas, un clima abierto y un clima cerrado según las características el clima abierto se describen como la plena satisfacción de los trabajadores de manera positiva donde su motivación es la causa para seguir trabajando y cumpliendo su función en la empresa, se podría decir que el sistema tres y cuatro se encuentran dentro de este tipo de clima, ahora el clima cerrado es más estricto más autoritario se enfocan solo en el jefe y solo él es quien puede tomar las decisiones en todo sentido por lo que se encuentra el sistema uno y dos.

#### Dimensiones

Litwin y Stinger, resaltan que el clima organizacional depende de nueve dimensiones, tales como: (10)

- Estructura: Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La

medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.

- Responsabilidad (Empowerment): Sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble control de su trabajo.
- Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- Relaciones: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.
- Cooperación: Sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- Estándares: Percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.
- Conflictos: Implica el grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.
- Identidad: Sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Para Likert, la percepción del clima se mide en función a ocho dimensiones:

- Los métodos de mando. La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.
- Las características de las fuerzas motivacionales. Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.
- Las características de los procesos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.
- Las características de los procesos de influencia. La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.
- Las características de los procesos de toma de decisiones. La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.
- Las características de los procesos de planificación. La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.
- Las características de los procesos de control. El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.
- Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento. La planificación así como la forma deseada.

Pritchard y Karasick un instrumento de medida del clima está compuesto por once dimensiones:

- Autonomía: Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- Conflicto y cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- Relaciones sociales: Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.

- Estructura: Esta dimensión cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.
- Rendimiento: Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- Motivación: Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- Estatus: Se refiere a las diferencias jerárquicas (superiores/subordinados) y a la importancia que la organización le da a estas diferencias.
- Flexibilidad e innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- Centralización de la toma de decisiones: Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- Apoyo: Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

Para Bowers y Taylor (1997) estudiaron en la Universidad de Michigan cinco grandes dimensiones para analizar el clima organizacional.

- Apertura a los cambios tecnológicos: Se basa en la apertura manifestada por la dirección frente a los nuevos recursos o a los nuevos equipos que pueden facilitar o mejorar el trabajo a sus empleados.
- Recursos Humanos: Se refiere a la atención prestada por parte de la dirección al bienestar de los empleados en el trabajo.
- Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
- Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización.

- Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso.

### Satisfacción laboral

Satisfacción laboral, la cual señala que son varias las empresas que han descuidado a sus trabajadores en todos sus niveles y ello se nota, al medir el clima organizacional, en donde el comportamiento organizacional presenta poca productividad, pertenencia a la empresa y motivación, son varias las causas que lo generan, las propias políticas de la empresa en relación a la satisfacción del trabajo, del rendimiento, poca retribución y reconocimiento de la labor desempeñada, ausencia de un liderazgo participativo, carismático, integrado realmente con sus equipos de trabajo, mala definición de los cargos, funciones a desempeñar, ergonomía, higiene ocupacional, tecnología no desarrollada, plan de carreras no definidas, ausencia de índices de rendimiento, ausencia de una cultura organizacional proactiva, que sea propia del desempeño de los trabajadores. (11)

La insatisfacción laboral es un tema que preocupa a la mayoría de los empresarios actualmente. Cada vez es más importante tener en cuenta las fuentes de insatisfacción laboral para eliminarlas y de esta manera evitar problemas posteriores. (19)

Palma, la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. (20)

### Teorías

Teoría de Higiene-Motivacional. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de



otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad). (20)

Esta fue el resultado del análisis de un estudio inicial de Herzberg y sus colegas, realizado en el Servicio de Psicología Clínica de Pittsburg. Él y sus colaboradores llegaron a la conclusión que el hombre tiene dos categorías 14 diferentes de necesidades que son independientes una de otra y que influyen en la conducta de manera distinta:

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, y que se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social. (11)

### Importancia

La satisfacción laboral es considerada como un constructo muy importante en la psicología organizacional y del trabajo, por el papel mediador entre las condiciones del trabajo y las consecuencias para su desarrollo como organización individual. Además, que varios han relacionado la productividad

y el rendimiento con la satisfacción laboral, por lo que se concluye que es un buen predictor del rendimiento.

También se puede afirmar que los altos niveles de satisfacción laboral representan una identificación y lealtad de los empleados con la organización. (15)

### Características

#### Satisfacción de las necesidades (11)

La satisfacción que los individuos reciben de su trabajo, es dependiente al grado en el que el trabajo y todo lo asociado a este cumplan con las necesidades y deseos del empleado. Los deseos son aspiraciones conscientes por cosas o condiciones que un individuo cree que le dará satisfacción.

Según el estudio de Locke en satisfacción en el trabajo, este revela que existían siete condiciones de trabajo que conducen a la satisfacción laboral para la mayoría de las personas. Las condiciones que se listaran están bajo control de personal administrativos y bajo los administradores de recursos humanos y son:

Trabajo que desafíe mentalmente con el cual el individuo pueda lidiar exitosamente. El interés del personal por el trabajo, Recompensas por actuaciones que estén directamente relacionadas con las aspiraciones del personal que sean justas y entendibles. Trabajo que no sea físicamente desgastante. Condiciones de trabajo que sean compatibles con las necesidades físicas y metas laborales del empleado. Alto autoestima por parte del empleado, ayuda a obtener trabajo, paga y promociones interesantes y minimizar la ambigüedad y conflictos en los roles.

## Remuneraciones

Ardouin menciona que se han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo.

Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que se hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo, y depende de las comparaciones que haga el individuo en término de aporte y los resultados obtenido por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Un tercer enfoque, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados “de higiene o mantención”, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados “motivadores”, entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante.

## Dimensiones

Las orientaciones conceptuales, consideran la satisfacción en el trabajo en determinados momentos como una actitud global y, en otros como un estado

emocional o afectivo. Pero independiente de la orientación conceptual, podemos identificar dos dimensiones distintas de la satisfacción laboral: (10)

La primera dimensión es definida por un abordaje unidimensional. En este caso la Satisfacción es vista como una actitud con relación al trabajo en general, no resulta de la suma de los múltiples aspectos que caracterizan el trabajo, sino que depende de ellos.

La segunda dimensión se caracteriza por un abordaje multidimensional. Se considera que la satisfacción deriva de un conjunto de factores asociados al trabajo, y que es posible medir la satisfacción de personas en relación con cada uno de esos factores. Son varios los autores que hacen referencia a este carácter multidimensional según los autores

Locke (1976) identificó nueve dimensiones, a saber:

- La satisfacción con el trabajo, integrando la atracción intrínseca al trabajo, la variedad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la dificultad, la cantidad de trabajo, las posibilidades del éxito o el control sobre los métodos.
- La satisfacción con el sueldo, que considera la componente cuantitativa de la remuneración, y la forma como es distribuida por los empleados (equidad).
- La satisfacción con las promociones, incluyendo las oportunidades de formación y otros aspectos de base que dan soporte a la promoción.
- La satisfacción con el reconocimiento, comprendiendo elogios y/o críticas al trabajo realizado.
- La satisfacción con los beneficios, como las pensiones, la seguridad y las vacaciones.
- La satisfacción con el jefe, que incluye el estilo de liderazgo o las capacidades técnicas y administrativas, así como, cualidades al nivel de relación interpersonal.
- La satisfacción con los colegas de trabajo, caracterizada por las competencias de los colegas, el apoyo que estos presentan, la amistad que manifiestan.

- La satisfacción con las condiciones de trabajo, como por ejemplo el horario, los periodos de descanso, el lugar de trabajo y, los aspectos económicos.
- La satisfacción con la organización y con la dirección, destacándose las políticas de beneficio y salarios.

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

Para mi estudio se tomó las dimensión según Sonia Palma, 2005 (36) en la que señaló las siguientes:

- Dimensión desempeño de tareas: La autora mencionó que aquí se considera la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora; es decir si la persona se siente interesado, motivado por la labor que realiza podrá lograr cambios.
- Dimensión beneficios laborales y/o remunerativos: refiere que es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Dimensión condiciones físicas: La autora refiere que se consideran aquí los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelven la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Dimensión políticas administrativas: La autora refirió que es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Dimensión relaciones con la autoridad: señala que está referida a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.
- Dimensión desarrollo personal: Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

## 1.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

### **PROBLEMA GENERAL:**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?

### **PROBLEMAS ESPECÍFCOS:**

- ¿De qué manera el desempeño de las tareas se relacionan con el clima organizacional en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?
- ¿De qué manera los beneficios laborales y/o remunerativos se relacionan con el clima organizacional en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?
- ¿De qué manera las condiciones físicas se relaciona con el clima organizacional en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?
- ¿De qué manera el desarrollo personal se relaciona con el clima organizacional en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?
- ¿De qué manera las políticas administrativas se relaciona con el clima organizacional en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?
- ¿De qué manera las relaciones con la autoridad se relaciona con el clima organizacional en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?

## **1.5 JUSTIFICACIÓN**

### **JUSTIFICACIÓN TEÓRICA**

Se justifica este estudio porque tiene como base a la epistemología y como propósito generar reflexión sobre el conocimiento existente de las variables en estudio.

### **JUSTIFICACIÓN SOCIAL**

El estudio del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral aportarán conocimientos fundamentales para la comprensión de las relaciones laborales y como es su relación con la satisfacción de cada trabajador. La influencia de las variables, puede tener una acción preponderante sobre la imagen social que pretende tener la institución haciendo ver el grado de relación y como este influye entre los distintos actores que integran la organización y por ello, se ha visto por conveniente realizar este trabajo.

### **JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA**

Se hace uso del método científico, con la utilización de Instrumentos de Investigación en este caso el Cuestionario, que es un instrumento validado y a su vez servirá para futuros trabajos relacionados al tema.

## **1.6 HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICOS**

- Existe relación significativa entre el desempeño de tareas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Existe relación significativa entre las condiciones físicas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Existe relación significativa entre el desarrollo personal con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Existe relación significativa entre las políticas administrativas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Existe relación significativa entre las relaciones con la autoridad, con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018



## **1.7 OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar la relación entre el desempeño de tareas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Identificar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Determinar la relación entre las condiciones físicas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Determinar la relación entre el desarrollo personal con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Determinar la relación entre las políticas administrativas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Determinar la relación entre las relaciones con la autoridad, con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

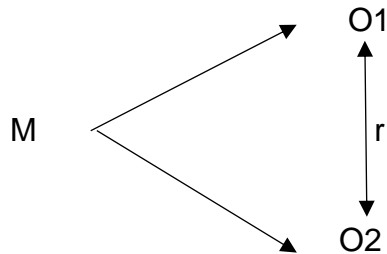
## II. MÉTODO

El método científico es aquel procedimiento que nos ayudara a encaminar un trabajo de investigación, dando a conocer el origen de lo desconocido o la veracidad de poder descubrir formas de existencias en los procesos del universo, ayudaran profundizar nuevos conocimientos de manera sistematizada.

### 2.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación es no experimental con diseño de investigación descriptivo correlacional, se describirá las relaciones entre dos o más variables, teniendo como objetivo analizar la incidencia y valores que manifiesta las variables. (28)

Generándose el siguiente esquema:



Dónde:

**M** = Personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen”

**O1** = Clima Organizacional

**O2** = Satisfacción Laboral

**r** = Relación entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional.

### 2.2 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Clima organizacional:

Es una variable de Naturaleza: Cualitativa

Tipo: Politómica

Escala: Ordinal

Satisfacción laboral:

Es una variable de Naturaleza: Cualitativa

Tipo: Politómica

Escala: Ordinal

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	El movimiento interno de un sistema, es de alguna manera el estilo de vida de una organización, cuando el clima es positivo, se generara un desempeño adecuado y productivo en los trabajadores, desde el punto psicológico, existen dos niveles a estudiar, el primero es el ambiente de trabajo y el segundo la percepción de este ambiente, las condiciones de trabajo que existe en una organización afectan de alguna manera a los integrantes de la organización	El clima organizacional es el contexto interno y el entorno de la organización, influyendo factores como la tecnología, políticas, reglamentos, liderazgo, entre otros. Por tal motivo es que el clima organizacional se puede caracterizar y definir de distintas maneras y formas	LIDERAZGO	Disponibilidad Contribución a condiciones de progreso	ORDINAL
			RECOMPENSA	Incentivos Evaluación adecuada Seguridad	
			ESTRUCTURA	Reglamentos Cumplimientos de funciones	
			COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación efectiva Canales de comunicación	
			REMUNERACIÓN	Beneficios Adecuada remuneración	
			MOTIVACIÓN	Buen trato de mi centro de labores Ambiente laboral agradable	

SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción laboral es la habilidad o predisposición que el empleado tiene hacia su trabajo, se basa en dogmas o valores a partir de su experiencia ocupacional	La satisfacción laboral es igual a decir productividad en una empresa, para cualquier gerente en una organización, pues se puede identificar que empresas descuidan al recurso humano, notándose cuando se mide el clima organizacional.	DESEMPEÑO DE TAREAS	Trabajo organizado Objetivos y responsabilidades Desarrollo y habilidades Apoyo iniciativas Satisfecho	ORDINAL
			BENEFICIOS LABORALES Y/O RENUMERATIVOS	Sueldo o remuneración Ingresos percibidos Funciones de jerarquía Ingreso y satisfacción de necesidades Estímulos económicos Beneficios laborales Tiempo adecuado para la ingesta Oportunidad a capacitaciones Apoyo económico Prestación social Compensación por tiempo de servicio	
			CONDICIONES FÍSICAS	Infraestructura adecuada Iluminación y ventilación Logística y mantenimiento Compañerismo Apoyo mutuamente	

			DESARROLLO PERSONAL	Esfuerzos Estimulo Oportunidad Resultado de evaluación	
			POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Debida información Réplicas de capacitaciones Trato amable, respetuoso Supervisión Innovación y mejoras Coordinación y supervisión Empatía Acción de supervisión	
			RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Misión y visión Alta dirección Respeto a los trabajadores Identificación	

## 2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

### POBLACIÓN

La población o universo es el conjunto de individuos que comparten por lo menos una característica, sea una ciudadanía común, la calidad de ser miembros de una asociación voluntaria o de una raza, la matrícula en una misma universidad, o similares. (34)

La población del presente estudio estuvo conformada por 63 Médicos pertenecientes en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

DESCRIPCION	NOMBRADOS - 276	CAS - LEY 1057	TOTAL
MEDICOS	53	10	63

### MUESTRA

Según Cortés e Iglesias, en el muestreo intencional el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige del investigador un conocimiento previo de la población. (34)

Según Carrasco, la muestra no probabilística intencionadas es aquella que el investigador selecciona según su propio criterio, sin ninguna regla matemática o estadística. (35)

En el proceso de obtención de la muestra, para el presente estudio se optó por técnica de muestreo no probabilístico intencional, llegando a conseguir a 36 personales médicos que laboran en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen de la provincia de Huancayo.

### CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Personal médico perteneciente al Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo.

## **CRITERIOS DE EXCLUSIÓN**

- Personal médico que no pertenecen al Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen – Huancayo.
- Personal médico que se encuentran con licencia de permiso o vacaciones.
- Personal médico que no quieren participar en el trabajo de investigación.

## **UNIDAD DE ESTUDIO**

- Personal médico perteneciente al Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” – Huancayo .

## **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD**

Técnica: Las técnicas son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos. Las técnicas son seleccionadas teniendo en cuenta lo que se investiga. La técnica que se empleó la encuesta.

Instrumento: Los instrumentos son medios auxiliares para recoger los datos obtenidos a través de las técnicas. En el presente estudio se utilizó el cuestionario, el cual es un conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto estos ítems nos permitirán recoger los datos que serán valorados según la escala de Likert, los datos se agrupan de forma verbal, para luego cambiarlos a datos cuantitativos.

Los modelos de la encuesta fueron elaborados por Sonia Palma Carrillo, dentro de los aspectos de valoración emitida por Likert.

Para la medición del variable clima organizacional fue:

1. Nunca
2. A veces
3. Frecuentemente
4. Siempre



Para la medición de la variable satisfacción laboral fue:

1. Totalmente satisfecho
2. Satisfecho
3. Insatisfecho
4. Totalmente insatisfecho

Validez: La validez es la mejor aproximación posible a la “verdad” que puede tener una proposición, una inferencia o una conclusión. Para la validez del presente estudio se realizó mediante el juicio de expertos, los cuales son personas capacitadas, con el conocimiento y experiencia suficiente para poder valorar los indicadores de cada punto del proyecto, te pueden brindar información, juicio y validez del contenido; provee una base para la formación de una prueba en la evaluación a gran escala, los ítems en este caso deben tener las dimensiones que se pretende medir.

Confiabilidad: la confiabilidad hace referencia a si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones y se obtuvo mediante el método del alfa de Cronbach, este método permite estimar la confiabilidad de un instrumento a través de un conjunto de ítems, la validez del instrumento pretende describir el grado de consistencia que el instrumento pretende medir. Para el instrumento de clima organizacional se obtuvo un valor de 0,96 y para satisfacción laboral de 0,88 (ver anexo 03).

## **2.5 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS**

Se utilizó los siguientes estadígrafos:

- Tablas de distribución de frecuencias con las que se procesaron los ítems de los cuestionarios de la encuesta.
- Se tuvo en cuenta los gráficos estadísticos, el histograma para visualizar e interpretar los resultados.

La contrastación de hipótesis general de la investigación se consideró pruebas no paramétricas y pruebas paramétricas conforme al comportamiento de los datos.

## **2.6 ASPECTOS ÉTICOS**

Para la veracidad de la aplicación del presente trabajo de investigación se presentó constancias de solicitud, autorizaciones de la realización de parte de los directivos a cargo de la IPRESS, así como también se utilizó el consentimiento informado como autorización de su participación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVOS

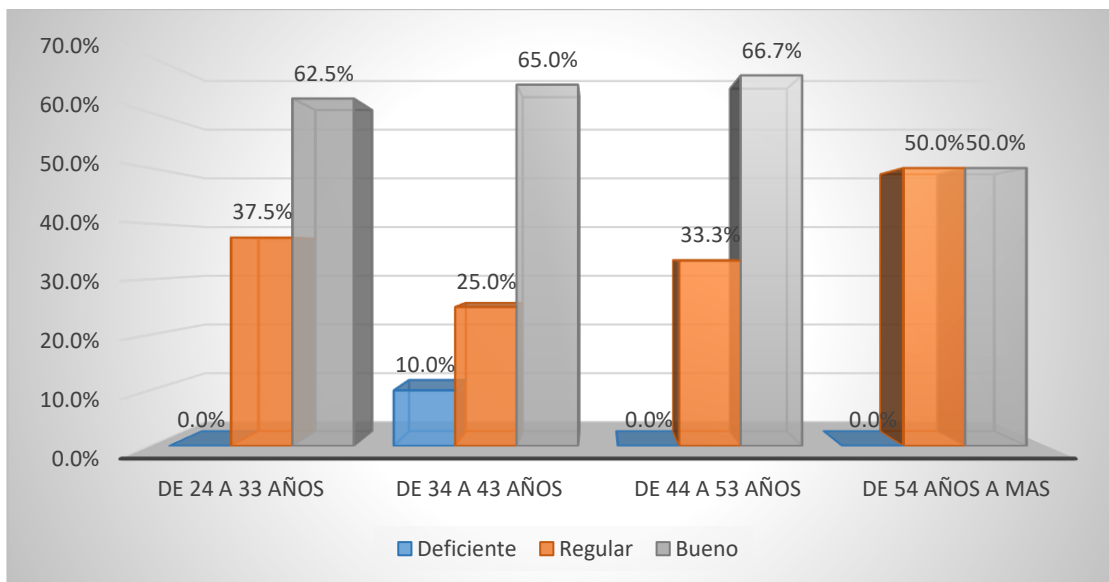
Tabla N° 1

Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según la edad

	De 24 a 33 años		De 34 a 43 años		De 44 a 53 años		De 54 años a mas	
	f	%	F	%	f	%	f	%
Deficiente	0	0.0%	2	10.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	3	37.5%	5	25.0%	2	33.3%	1	50.0%
Bueno	5	62.5%	13	65.0%	4	66.7%	1	50.0%
	8	100.0%	20	100.0%	6	100.0%	2	100.0%

Gráfico N° 1

Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según la edad



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa en el nivel deficiente no se tiene de 24 a 36 años, el 10% de 34 a 43 años, ninguno de 44 a 53 años, ninguno de 54 años a mas. En el nivel regular se tiene el 37% de 24 a 39 años, el 25% de 34 a 43 años, el 33% de 44 a 53 años y solo 1 que es el 50% de 54 años a más. En el nivel bueno son el 62,5% de 24 a 33 años, el 65% de 34 a 43 años, el 66,7% de 44 a 53 años y uno solo que representa el 50% de 54 años a más.

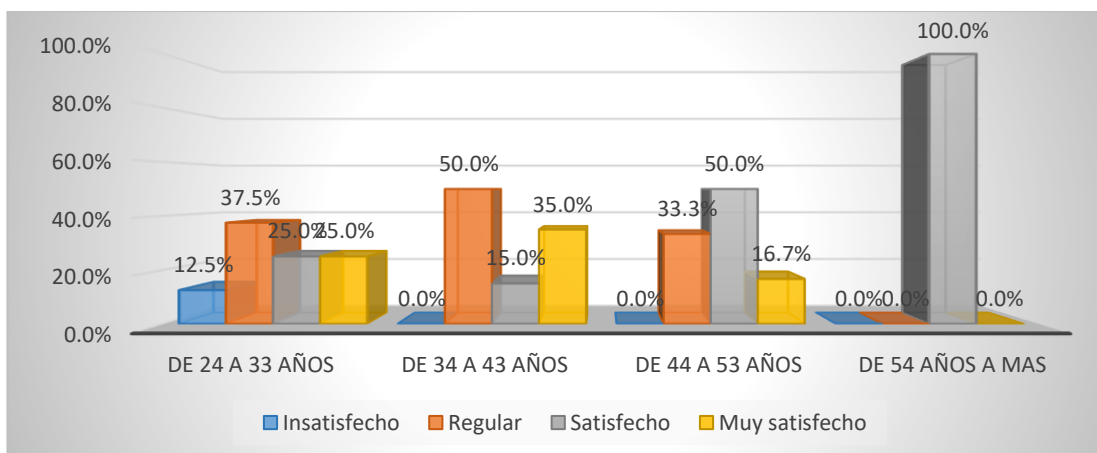
Tabla N° 2

Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según la edad

	De 24 a 33 años		De 34 a 43 años		De 44 a 53 años		De 54 años a mas	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	1	12.5%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
Regular	3	37.5%	10	50.0%	2	33.3%	0	0.0%
Satisfecho	2	25.0%	3	15.0%	3	50.0%	2	100.0%
Muy satisfecho	2	25.0%	7	35.0%	1	16.7%	0	0.0%
	8	100.0%	20	100.0%	6	100.0%	2	100.0%

Gráfico N° 2

Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según la edad



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa en el nivel de satisfacción laboral se tiene en el nivel insatisfecho se tiene a 1 personal médico de 24 a 33 años, ninguno de 34 a 43 años, ninguno de 44 a 53 años, ninguno de 54 años a más. En el nivel regular se tiene a 3 servidores de 24 a 33 años, son 10 servidores de 34 a 43 años, son 2 servidores de 44 a 53 años y ninguno de 54 años a más. En el nivel satisfecho son 2 servidores de 24 a 33 años. 3 servidores de 34 a 43 años, 3 servidores de 44 a 53 años y 2 servidores de 54 años a más. En el nivel muy satisfecho son 2 servidores de 24 a 33 años. 7 servidores de 34 a 43 años, 1 servidores de 44 a 53 años y ninguno de 54 años a más.

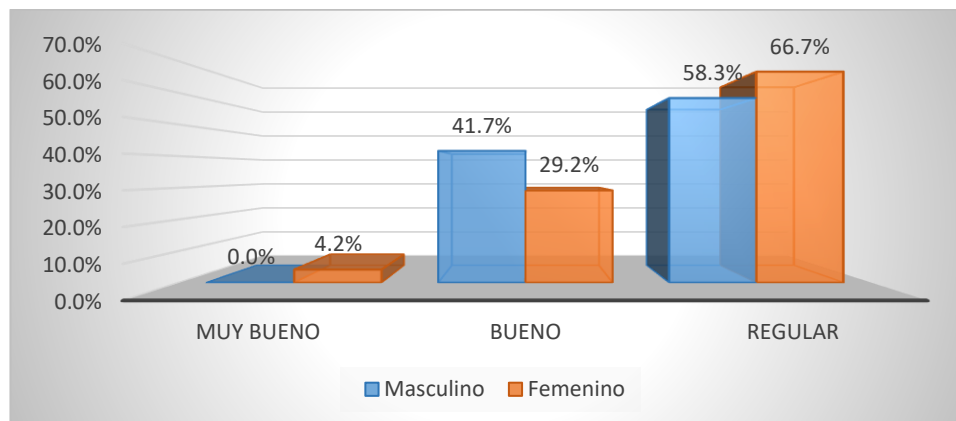
Tabla N° 3

Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según sexo

	Masculino		Femenino		Total	
	f	%	F	%	f	%
Muy bueno	0	0.0%	1	4.2%	1	2.8%
Bueno	5	41.7%	7	29.2%	12	33.3%
Regular	7	58.3%	16	66.7%	23	63.9%
	12	100.0%	24	100.0%	36	100.0%

Gráfico N° 3

Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según sexo



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel muy bueno ninguno responde los servidores masculinos, solo 1 que representa el 4,2% responden servidores femeninos. En el nivel bueno son 5 servidores que representa el 41,7% son masculinos, y son 7 servidores que representa el 29,2% son femeninas. En el nivel regular son 7 servidores que representa el 56,3% son masculinos, son 16 servidores que representa el 66,7% son femeninas.

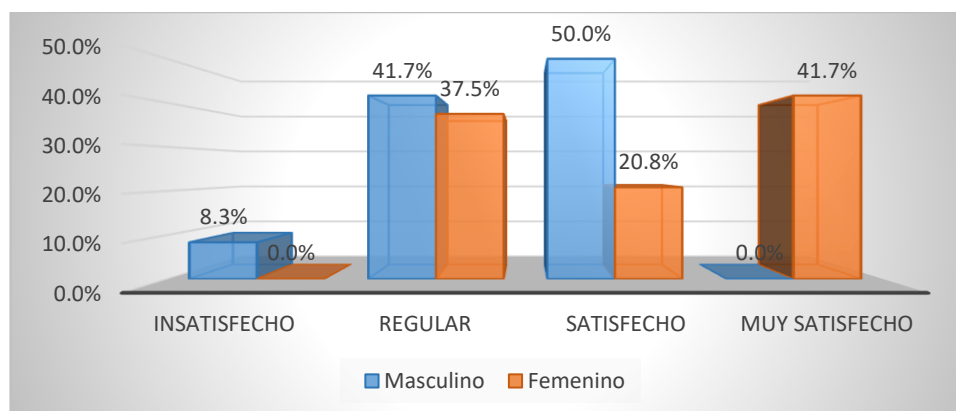
Tabla N° 4

Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según sexo

	Masculino		Femenino		Total	
	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	1	8.3%	0	0.0%	1	2.8%
Regular	5	41.7%	9	37.5%	14	38.9%
Satisfecho	6	50.0%	5	20.8%	11	30.6%
Muy satisfecho	0	0.0%	10	41.7%	10	27.8%
	12	100.0%	24	100.0%	36	100.0%

Gráfico N° 4

Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según sexo



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel insatisfecho solo 1 servidor que representa el 8,3% son masculinos, ninguno es femeninos. En el nivel regular son 5 servidores que representa el 41,7% son masculinos, y son 9 servidores que representa el 37,5% son femeninas. En el nivel satisfecho son 6 servidores que representa el 50% son masculinos, son 5 servidores que representa el 20% son femeninas. En el nivel muy satisfecho ninguno son masculinos, son 10 servidores que representa el 41,7% son femeninas.

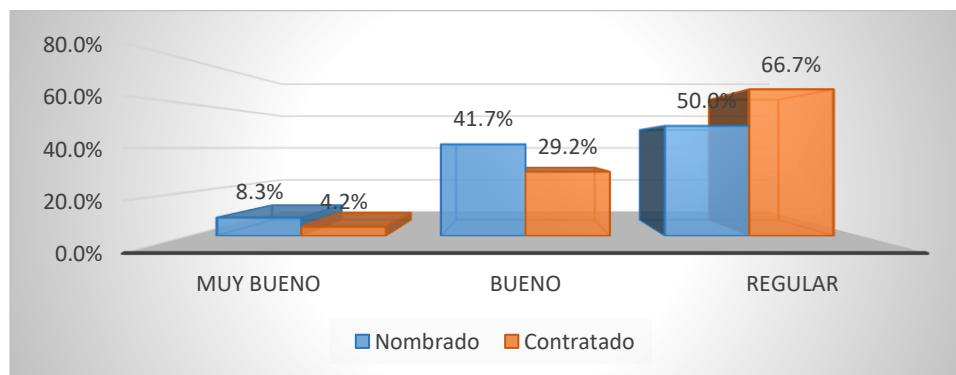
Tabla N° 5

Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según condición laboral

	Nombrado		Contratado		Total	
	f	%	F	%	f	%
Muy bueno	1	8.3%	1	4.2%	1	2.8%
Bueno	5	41.7%	7	29.2%	12	33.3%
Regular	6	50.0%	16	66.7%	23	63.9%
	12	100.0%	24	100.0%	36	100.0%

Gráfico N° 5

Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según condición laboral



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel muy bueno solo 1 servidor que representa el 8,3% son nombrados, es un trabajador que representa el 4,25 son contratados. En el nivel bueno son 5 servidores que representa el 41,7% son nombrados, y son 7 servidores que representa el 29,2% son contratados. En el nivel regular son 6 servidores que representa el 50% son nombrados, son 16 servidores que representa el 66,7% son contratados.

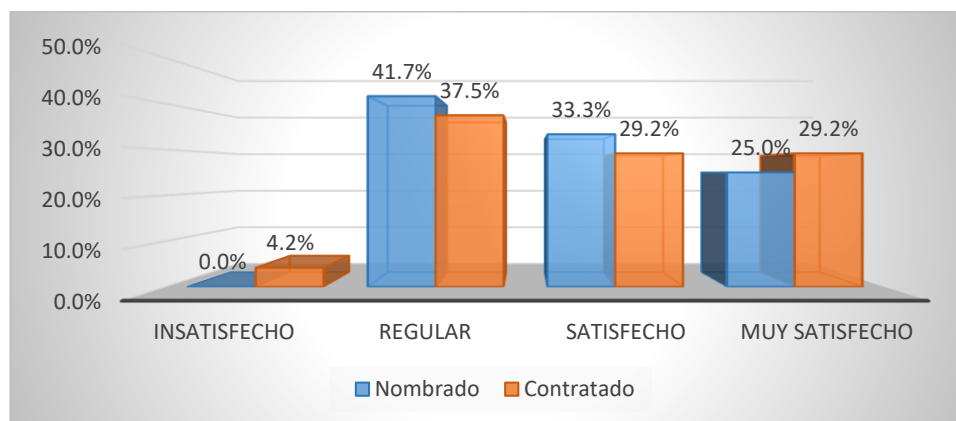
Tabla N° 6

Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según condición laboral

	Nombrado		Contratado		Total	
	f	%	F	%	f	%
Insatisfecho	0	0.0%	1	4.2%	1	2.8%
Regular	5	41.7%	9	37.5%	14	38.9%
Satisfecho	4	33.3%	7	29.2%	11	30.6%
Muy satisfecho	3	25.0%	7	29.2%	10	27.8%
	12	100.0%	24	100.0%	36	100.0%

Gráfico N° 6

Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según condición laboral





## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel insatisfecho ninguno son nombrados, es un servidor que representa el 4,25 es contratado. En el nivel regular son 5 servidores que representa el 41,7% son nombrados y son 9 servidores que representan el 37,5 % son contratados. En el nivel satisfecho son 4 servidores que representa el 33,3% son nombrados, son 7 servidores que representa el 29,2% son contratados. En el nivel muy satisfecho son 3 servidores que representa el 25% son nombrados, son 7 servidores que representa el 29,2% son contratados.

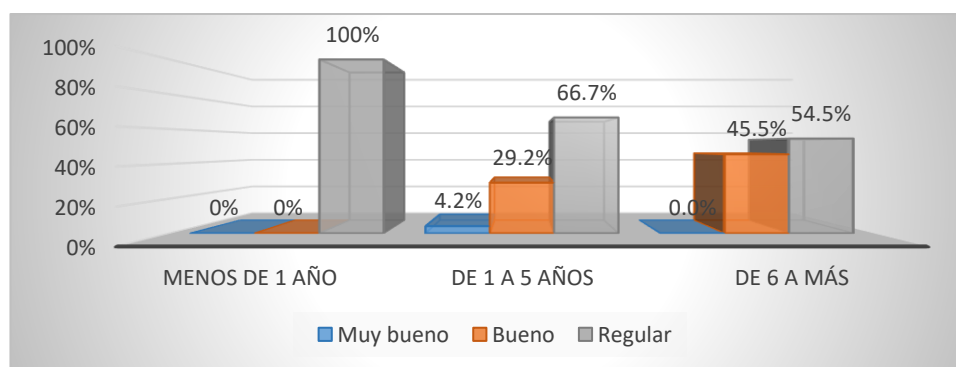
Tabla N° 7

Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según tiempo de servicio

	Menos de 1 año		De 1 a 5 años		De 6 años a mas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Muy bueno	0	0	1	4.2%	0	0.0%	1	2.8%
Bueno	0	0	7	29.2%	5	45.5%	12	33.3%
Regular	1	100%	16	66.7%	6	54.5%	23	63.9%
	1	100%	24	100.0%	11	100.0%	36	100.0%

Gráfico N° 7

Resultado del clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según tiempo de servicio



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel muy bueno ninguno son menores de un año, es un servidor que representa el 4,2% es de 1 a 5 años, ninguno de 6 años a más. En el nivel bueno ninguno menores de 1 año, son 7 servidores que representa el 29,2% son de 1 a 5 años, y son 5 servidores que representa el 45,5% son de 6 años a mas. En el nivel regular 1 servidor menores de 1 año, son 16 servidores que representa el 66,7% son de 1 a 5 años, y son 6 servidores que representa el 54,5% son de 6 años a más.

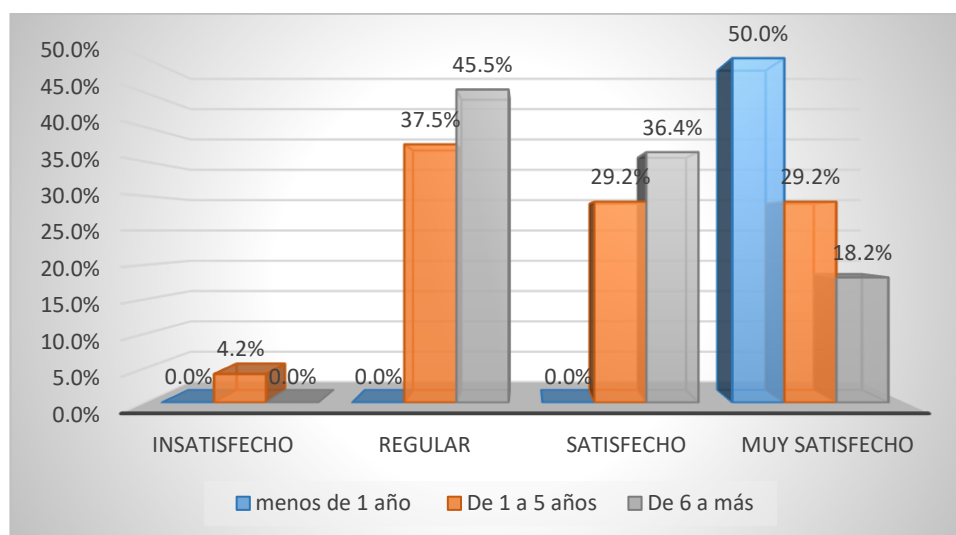
Tabla N° 8

Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según tiempo de servicio

	Menos de 1 año		De 1 a 5 años		De 6 años a mas		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	0	0.0%	1	4.2%	0	0.0%	1	2.8%
Regular	0	0.0%	9	37.5%	5	45.5%	14	38.9%
Satisfecho	0	0.0%	7	29.2%	4	36.4%	11	30.6%
Muy satisfecho	1	50.0%	7	29.2%	2	18.2%	10	27.8%
	1	50.0%	24	100.0%	11	100.0%	36	100.0%

Gráfico N° 8

Resultado de satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, según tiempo de servicio



## Interpretación

En la tabla y el gráfico se observa que en el nivel insatisfecho ninguno son menores de un año, es un servidor que representa el 4,2% es de 1 a 5 años, ninguno de 6 años a más. En el nivel regular ninguno menores de 1 año, son 9 servidores que representa el 37,5% son de 1 a 5 años, y son 5 servidores que representa el 45,5% son de 6 años a mas. En el nivel satisfecho ningún servidor menores de 1 año, son 7 servidores que representa el 29,2% son de 1 a 5 años, y son 4 servidores que representa el 36,4% son de 6 años a mas, En el nivel muy satisfecho 1 servidor menores de 1 año, son 7 servidores que representa el 29,2% son de 1 a 5 años, y son 2 servidores que representa el 18,2% son de 6 años a mas.

## **3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS**

Hipótesis general

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis Alterna

Si existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

### Correlaciones

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.691$ , se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

#### a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

**b) Estadística de prueba**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**c) Criterios de decisión**

si  $p < 0,05$  de rechaza la  $h_0$  y se acepta la  $h_a$

si  $p > 0,05$  entonces de acepta la  $h_0$  y se rechaza la  $h_a$

**d) Decisión estadística**

Puesto que  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**e) Conclusión estadística.**

Se concluye que, si existe una relación moderada significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis específica 1

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el desempeño de tareas con clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre el desempeño de tareas con clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Correlaciones			Desempeño de tareas	Clima organizacional
Rho de Spearman	Desempeño de tareas	Coeficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.639$ , se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre el desempeño de tareas con clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

#### a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

**b) Estadística de prueba**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**c) Criterios de decisión**

si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

**d) Decisión estadística**

Puesto que  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**e) Conclusión estadística.**

Se concluye que, si existe una relación moderada significativa entre el desempeño de tareas con clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis específica 2

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Correlaciones			Beneficios laborales	Clima organizacional
Rho de Spearman	Beneficios laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,445**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	36	36
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,445**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	36	36

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

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.445$ , se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.



**a) Nivel de significancia.**

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

**b) Estadística de prueba**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**c) Criterios de decisión**

si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

**d) Decisión estadística**

Puesto que  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**e) Conclusión estadística.**

Se concluye que, si existe una relación moderada significativa, entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis específica 3

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre las condiciones físicas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre las condiciones físicas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Correlaciones			Condiciones físicas	Clima organizacional
Rho de Spearman	Condiciones físicas	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.693$ , se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre las condiciones físicas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

#### a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

**b) Estadística de prueba**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**c) Criterios de decisión**

si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

**d) Decisión estadística**

Puesto que  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**e) Conclusión estadística.**

Se concluye que, si existe una relación moderada significativa entre las condiciones físicas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis específica 4

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre el desarrollo personal con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre el desarrollo personal con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Correlaciones			Desarrollo personal	Clima organizacional
Rho de Spearman	Desarrollo personal	Coeficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,726**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
<b>De + 0,70 a + 0,89</b>	<b>Correlación alta (+) o (-)</b>
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada ( +) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.726$ , se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación moderada entre el desarrollo personal con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

#### a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

**b) Estadística de prueba**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**c) Criterios de decisión**

si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

**d) Decisión estadística**

Puesto que  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**e) Conclusión estadística.**

Se concluye que, si existe una relación alta significativa entre el desarrollo personal con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis específica 5

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre las políticas administrativas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre las políticas administrativas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Correlaciones			Políticas administrativas	Clima organizacional
Rho de Spearman	Políticas administrativas	Coeficiente de correlación	1,000	,653**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,653**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coeficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
De + 0,70 a + 0,89	Correlación alta (+) o (-)
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada (+) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.653$ , se tiene correlación moderada por lo tanto si existe relación moderada entre las políticas administrativas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

a) Nivel de significancia.

$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

**b) Estadística de prueba**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**c) Criterios de decisión**

si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

**d) Decisión estadística**

Puesto que  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**e) Conclusión estadística.**

Se concluye que, si existe una relación moderada significativa entre las políticas administrativas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis específica 6

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre las relaciones con la autoridad, con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Hipótesis alterna

Si existe relación significativa entre las relaciones con la autoridad, con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

Correlaciones			Relación con la autoridad	Clima organizacional
Rho de Spearman	Relación con la autoridad	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

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

### Interpretación de los coeficientes de correlación

Coefficiente de correlación	Interpretación
+ 1,00	Correlación perfecta (+) o (-)
De + 0,90 a + 0,99	Correlación muy alta (+) o (-)
<b>De + 0,70 a + 0,89</b>	<b>Correlación alta (+) o (-)</b>
De + 0,40 a + 0,69	Correlación moderada ( +) o (-)
De + 0,20 a + 0,39	Correlación baja (+) o (-)
De + 0,01 a + 0,19	Correlación muy baja (+) o (-)
0	Correlación nula

Ubicando en la tabla de correlación que  $r_s = 0.728$ , se tiene correlación alta por lo tanto si existe relación alta entre las relaciones con la autoridad, con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

a) Nivel de significancia.



$\alpha = 0,05$  es decir el 5%

**b) Estadística de prueba**

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

**c) Criterios de decisión**

si  $p < 0,05$  se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$

si  $p > 0,05$  entonces se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$

**d) Decisión estadística**

Puesto que  $p = 0,000$  entonces  $0,000 < 0,05$ , en consecuencia se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

**e) Conclusión estadística.**

Se concluye que, si existe una relación alta significativa entre las relaciones con la autoridad, con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

#### **IV. DISCUSIÓN**

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, donde los resultados son corroborados y contrastados por otras investigaciones.

Ahora bien, nuestros resultados aseguran que existe una relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, así mismo asevera que existe una relación moderada entre el desempeño de tareas con clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, del mismo modo ratifica que existe una relación moderada entre los beneficios laborales y/o remunerativos con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, de la misma manera confirma que existe una relación moderada entre las condiciones físicas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, además reafirma que existe una relación alta entre el desarrollo personal con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, así mismo asegura que existe una relación moderada entre las políticas administrativas con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018 y

también que existe una relación moderada entre las relaciones con la autoridad, con el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018, toda esta información es confirmada por Bernal I. y col (1) realizaron un trabajo de investigación titulado el clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico, concluyendo que las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, calidez, apoyo, normas, conflicto e identidad son las más utilizadas para lograr un mejor clima organizacional y para la calidad de atención se utilizan la empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad, del mismo modo Juárez S. (2) en su trabajo de investigación titulada clima organizacional y satisfacción laboral, llegó a la conclusión que mientras es mayor el nivel de organización será mejor la satisfacción laboral y el clima organizacional, de igual forma Gálvez P. y col. (3) realizaron una investigación titulado, cultura organizacional y satisfacción laboral: propiedades psicométricas de una escala en centro de fitness, concluyendo de tal forma que la satisfacción laboral se generara a través de un reconocimiento al esfuerzo laboral, así como un buen manejo de recursos humanos y la socialización del personal, generando un buen clima y satisfacción entre los trabajadores, además Josefina N. (4) desarrolló su trabajo de investigación Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela, donde concluye que el personal administrativo se encuentra laboralmente satisfecho además del 80% de satisfacción en los demás factores de satisfacción laboral, igualmente

Manosalvas C. y col. (5) realizaron el trabajo de investigación titulado el clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación, donde concluyeron que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas corroborando a los demás estudios relacionados al tema, de la misma manera Cohara J. (13) realizó su tesis de relación del clima organizacional y satisfacción laboral en la Empresa Almapo Srl del Distrito de Castilla, Provincia de Piura, Departamento de Piura – 2014, concluyendo que la autorrealización del clima organizacional se relaciona altamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Almapo, del mismo modo Millan J. y Montero M. (9) realizaron una tesis sobre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016, donde se llega a la siguiente conclusión, en el clima organizacional obtuvieron mayores valores la dimensión involucramiento laboral con 4.049% y comunicación con 3.966% y las menos valoradas fue de autorrealización y supervisión, asimismo en satisfacción laboral las dimensiones más valoradas fue significación de tareas y condiciones de trabajo, y las menos valoradas el beneficio económico y reconocimiento personal, así mismo Carhuampoma J. y col. (11) realizaron una tesis titulada clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del Valle de Cañete, donde se concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, la motivación influirá en los trabajadores, las condiciones de trabajo influyen en la responsabilidad y que la carga de trabajo influirá en la identidad de cada trabajador, además Arias W. y Arias G. (8) realizaron un

trabajo de investigación sobre la Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado, llegando a la conclusión, que los administradores presentan mayor nivel de satisfacción que los trabajadores de ventas y los operarios, también Casana M. (7) realizó su tesis titulada clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una Empresa Azucarera de Chiquitoy, llegando a la conclusión que en la empresa de Chiquitoy obtuvieron mayor porcentaje en un nivel regular en los cinco indicadores del clima organizacional y seis factores de la satisfacción laboral, de la misma forma Picoy D. (6) desarrolló su trabajo de investigación titulado Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014, llegando a la conclusión, aun el clima organizacional en Micro Red Villa esta por mejorar, la cultura organizacional es como saludable y el diseño organizacional y el potencial humano están por mejorar, del mismo modo Quispe N. (10) elaboró una tesis titulada clima organizacional y satisfacción laboral en la asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015, llegando a la conclusión que existe relación positiva moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de la misma forma Chirinos A. (12) realizó su tesis Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal docente del nivel secundaria de la Institución Educativa “Bartolomé Herrera”–2014, , llegando a la conclusión que la dimensión liderazgo, innovación, confort, estructura se encuentra relacionados favorablemente a la satisfacción laboral, demostrando que la I.E. Bartolomé Herrera requiere mejorar y consolidar el clima organizacional y por lo tanto la satisfacción laboral, para poder brindar un

mejor servicio educativo de calidad y para finalizar Rosas N. (14) realizó un trabajo de investigación sobre la satisfacción laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de Centros de Educación Básica Alternativa del ciclo avanzado de la Región Puno 2016, llegando a la conclusión que si existe relación directa entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional.

## V. CONCLUSIONES

- Se concluye que existe una relación directa y estadísticamente significativa ( $p= 0.000$ ), siendo la correlación moderada ( $r_s = 0.691$ ) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal Médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Así también se concluye que si existe una relación directa y estadísticamente significativa ( $p= 0.000$ ), siendo la correlación moderada ( $r_s = 0.639$ ) entre la dimensión desempeño de tareas y la variable clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- A nivel de la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos, también existe una relación directa y estadísticamente significativa ( $p= 0.007$ ), siendo la correlación moderada ( $r_s = 0.445$ ) entre la dimensión de los beneficios laborales y/o remunerativos con la variable clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018
- En cuanto a la dimensión de las condiciones físicas, se puede concluir que si existe una relación directa y estadísticamente significativa ( $p= 0.000$ ), siendo la correlación moderada ( $r_s = 0.693$ ) entre la dimensión de las condiciones físicas con la variable clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Se concluye también, que existe una relación directa y estadísticamente significativa ( $p= 0.000$ ), siendo la correlación alta ( $r_s = 0.726$ ) entre la dimensión desarrollo personal con la variable clima organizacional, en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.
- Se concluye que si existe una relación directa y estadísticamente significativa ( $p= 0.000$ ), siendo la correlación moderada ( $r_s = 0.653$ ) entre la dimensión de las políticas administrativas con la variable clima

organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.

- Por último se concluye que, existe una relación directa y estadísticamente significativa ( $p= 0.000$ ), siendo la correlación alta ( $r_s = 0.720$ ) entre la dimensión relaciones con la autoridad, con la variable clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.



## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere programar talleres, con un esquema de dinámicas de grupo y roles de juego desde un enfoque psicológico humanista, lo que les permitirá y dará oportunidad de desarrollar su integridad y reconocer la práctica del sentido humano a nivel personal y colectivo.
2. Se sugiere al jefe del establecimiento realizar planes de estímulos que contribuyan a elevar el nivel de satisfacción de los trabajadores reconociendo oportunamente aportes que han contribuido al logro de metas, mejora de procesos y productividad.
3. Realizar seguimiento a los alcances del presente trabajo, el cual se debe medir cada cierto tiempo la variación de los resultados.
4. Se recomienda mayor difusión de estos resultados, así como de los instrumentos utilizados los cuales pueden servir para futuros trabajos de investigación.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bernal I, Pedraza N, Sánchez M. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Elsevier Doyma. 2013 Diciembre;(31): p. 8 - 19.
2. Juárez S. Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social. 2012; L(3): p. 307 - 314.
3. Gálvez P, Grimaldi MSA, Fernández J, García J. Cultura organizacional y satisfacción laboral: Propiedades psicométricas de una escala en centros de fitness. Revista de Psicología del Deporte. 2017; XXVI(4): p. 104 - 109.
4. Josefina N. Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Strategos. 2014 febrero; VI(12): p. 5 - 18.
5. Manosalvas C, Manosalvas L, Nieves J. El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. AD minister. 2015 Enero; I(26): p. 5 - 15.
6. Picoy D. Clima organizacional en establecimientos de salud de la Micro Red Villa en el año 2014. Rev. Fac. Med. URP. 2015; XV(3): p. 34 - 39.
7. Casana M. "Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Azucarera De Chiquitoy". tesis de Licenciatura. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2015.
8. Arias W, Arias G. Relación Entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en una Pequeña Empresa del Sector Privado. Cienc Trab. 2014 setiembre; XVI(51): p. 185 - 191.
9. Millan J, Montero M. Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. Tesis de Licenciatura. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Magrovejo; 2016.
10. Quispe N. Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial En Apurímac, Andahuaylas, 2015. tesis de Licenciatura. Apurimac: Universidad Nacional José María Arguedas; 2015.

11. Carhuampoma J, Garcia L, Santos M. "Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Organización de Usuarios de Agua de uso Agrícola del Valle de Cañete". Tesis de Licenciatura. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2016.
12. Chirinos A. "Relación entre El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal Docente del Nivel Secundaria de la Institución Educativa "Bartolome Herrera"--2014. Tesis de Maestría. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2014.
13. Cohara J. "Relación del Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en la Empresa Almapo Srl Del Distrito de Castilla, Provincia de Piura, Departamento de Piura – 2014". Tesis de Maestría. Piura: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2014.
14. Rosas N. Satisfacción Laboral e incidencia en el compromiso organizacional de docentes de Centros de Educación Básica Alternativa del Ciclo Avanzado de la Región Puno 2016. Revista Científica "Investigación Andina". 2016 Enero; XVII(1): p. 14 - 20.
15. Suarez M, inventor; Resolución Directoral: Sistema de Gestión de calidad de salud. Perú patent 519.2006. 2014 setiembre 9.
16. Velasquez A, inventor; Resolución Ministerial: metodología para el estudio del Clima Organizacional. Perú patent 468.2011. 2015 Octubre 5.
17. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. Quinta ed. Solani L, editor. Santafé de Bogotá: Mac Graw Hill; 2001.
18. Chiavenato I. Gestión del talento Humano. Tercera ed. Obregón Á, editor. México: Mc Graw Hill/ interamericana; 2009.
19. Hannoun G. Satisfacción Laboral. trabajo de investigación. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo; 2011. Report No.: 24361.
20. Alfaro R, Leyton S, Meza A, Sáenz I. Satisfacción Laboral Y Su Relación Con Algunas Variables Ocupacionales En Tres Municipalidades. Tesis de Maestría. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2012.
21. Perez P. Satisfacción Laboral. Tesis de maestría. Córdoba: Universidad Abierta Interamericana; 2011.

22. Toro F, Sanín A. Gestión del Clima Organizacional. 2013. intervencion basada en evidencias.
23. Ministerio s. Gestión de recursos humanos. Primera ed. Arenas E, editor. Lima: MINSA; 1999.
24. Álvarez G, inventor; Ordenanza Regional. Peru - Huancavelica patent 376. 2017 junio 15.
25. Ugarte O, inventor; Resolucion Ministerial: metodología para el estudio del clima organizacional. Perú patent 1018.2011. 2011 junio 14.
26. Ramos D. El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje. Cundimarca: Universidad Nacional Abierta y a Distancia; 2012.
27. Arango F. ISSUU. [Online].; 2013 [cited 2018 Mayo 10. Available from: [https://issuu.com/franciscoarangoolarte/docs/red\\_de\\_saud\\_emprenta\\_web](https://issuu.com/franciscoarangoolarte/docs/red_de_saud_emprenta_web).
28. Arévalo P, Tapia E. clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer. Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2016.
29. García G. Clima Organizacional: hacia un nuevo modelo. Porik aN. 2007 Octubre;: p. 151 - 177.
30. Zuluaga M. Calameo. [Online].; 2013 [cited 2018 marzo 18. Available from: <https://es.calameo.com/read/002047800d21749cbcaba>.
31. Elgregen U. fortalecimiento del climaorganizacional en establecimiento de salud. UNFE. 2015 Enero; XIII(1): p. 87 - 102.
32. Ramos A. "Percepcion del Clima Organizacional en la Cadena de boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores, Lima- Junio 2017". Tesis de titulación. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2017.
33. Ministerio S. Politica Nacional de Calidad en Salud. primera ed. Garcia L, editor. Lima: Chataro; 2009.
34. Cortés M. e Iglesias M. Generalidades sobre la Metodología de la Investigación. 1ra. Edición. México: Editorial Ana Polkey Gómez. 2004.

35. Carrasco S. Metodología de la investigación Científica. Perú: Editorial San Marcos. 2009.
36. Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL. Mueller, C.W. y J.C. McCloskey (1990). Nurses' job satisfaction. A proposed measure. Nursing Research 39: 113-117.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018</p>	<p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p> <p>es el contexto interno y el entorno de la organización, influyendo factores como la tecnología, políticas, reglamentos, liderazgo, entre otros.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p><b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b></p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACION:</b> No Experimental, Descriptivo, Transversal.</p> <p><b>NIVEL DE INVESTIGACION:</b> Correlacional</p> <p><b>DISEÑO DE INVESTIGACION:</b> Descriptivo correlacional</p>
<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>¿De qué manera las condiciones de trabajo se relacionan con clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el</p>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICOS</b></p> <p>Identificar la relación de las condiciones de trabajo se relacionan con clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente</p>	<p><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p> <p>es la habilidad o predisposición que el empleado tiene hacia su trabajo, se basa en dogmas o valores a partir de su experiencia ocupacional</p>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</b></p> <p>Las condiciones de trabajo se relacionan significativamente con el clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente Materno</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>SATISFACCIÓN LABORAL</b></p>	<p>O1</p> <p>M R</p> <p>O2</p> <p><b>POBLACION:</b> 63 Médicos del Hospital Regional</p>

<p>Carmen - Huancayo 2018?</p> <p>¿De qué manera las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?</p> <p>¿De qué manera la relación con la autoridad se relaciona con el clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018?</p>	<p>Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018.</p> <p>Analizar las relaciones interpersonales se relacionan con el clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018</p> <p>Determinar la relación con la autoridad se relaciona con el clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018</p>		<p>Infantil el Carmen - Huancayo 2018</p> <p>Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con el clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018</p> <p>La relación con la autoridad se relaciona significativamente con el clima organizacional en el personal del Hospital Regional Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018</p>		<p>Docente Materno Infantil el Carmen - Huancayo 2018</p> <p>MUESTRA : 63</p> <p>TIPO DE MUESTREO: Muestra censal</p> <p>TRATAMIENTO ESTADISTICO:</p> <p>TECNICA: Encuesta.</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario y Soporte Informático</p>
---	---	--	--	--	--

## ANEXO N° 02: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	El movimiento interno de un sistema, es de alguna manera el estilo de vida de una organización, cuando el clima es positivo, se generara un desempeño adecuado y productivo en los trabajadores, desde el punto psicológico, existen dos niveles a estudiar, el primero es el ambiente de trabajo y el segundo la percepción de este ambiente, las condiciones de trabajo que existe en una organización afectan de alguna manera a los integrantes de la	El clima organizacional es el contexto interno y el entorno de la organización, influyendo factores como la tecnología, políticas, reglamentos, liderazgo, entre otros. Por tal motivo es que el clima organizacional se puede caracterizar y definir de distintas maneras	LIDERAZGO	Disponibilidad Contribución a condiciones de progreso	ORDINAL
			RECOMPENSA	Incentivos Evaluación adecuada Seguridad	
			ESTRUCTURA	Reglamentos Cumplimientos de funciones	
			COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Comunicación efectiva Canales de comunicación	
			REMUNERACIÓN	Beneficios Adecuada remuneración	



	organización	y formas	MOTIVACIÓN	Buen trato de mi centro de labores  Ambiente laboral agradable	
SATISFACCIÓN LABORAL	Satisfacción laboral es la habilidad o predisposición que el empleado tiene hacia su trabajo, se basa en dogmas o valores a partir de su experiencia ocupacional	La satisfacción laboral es igual a decir productividad en una empresa, para cualquier gerente en una organización, pues se puede identificar que empresas descuidan al recurso humano, notándose cuando se mide el clima organizacional.	DESEMPEÑO DE TAREAS	Trabajo organizado Objetivos y responsabilidades Desarrollo y habilidades Apoyo iniciativas Satisfecho	ORDINAL
			BENEFICIOS LABORALES Y/O RENUMERATIVOS	Sueldo o remuneración Ingresos percibidos Funciones de jerarquía Ingreso y satisfacción de necesidades Estímulos económicos Beneficios laborales Tiempo adecuado para la ingesta Oportunidad a capacitaciones Apoyo económico Prestación social Compensación por tiempo de servicio	

			CONDICIONES FÍSICAS	Infraestructura adecuada Iluminación y ventilación Logística y mantenimiento Compañerismo Apoyo mutuamente	
			DESARROLLO PERSONAL	Esfuerzos Estimulo Oportunidad Resultado de evaluación	
			POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Debida información Réplicas de capacitaciones Trato amable, respetuoso Supervisión Innovación y mejoras Coordinación y supervisión Empatía Acción de supervisión	
			RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Misión y visión Alta dirección Respeto a los trabajadores Identificación	

**ANEXO N° 03: VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**  
**MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

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

**OBJETIVO:** Identificar el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018

**DIRIGIDO A:** Personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Maestro en Administración  
**VALORACIÓN**

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		<b>TOTAL</b>
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	6	0	6	0	36	0	36	0	100%
PORCENTAJE	100	0	100	0	100	0	100	0	

**DECISIÓN DE EXPERTO:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------



Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
 FIRMA DEL EVALUADOR

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

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

**OBJETIVO:** Identificar la satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018

**DIRIGIDO A:** Personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Mg. Luis Alberto Cueva Buendía

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Maestro en Administración

### VALORACIÓN

	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		TOTAL
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
TOTAL	6	0	6	0	37	0	37	0	100%
PORCENTAJE	100	0	100	0	100	0	100	0	

**DECISIÓN DE EXPERTO:**

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	------	-------	------	----------

Mg. Luis Alberto Cueva Buendía  
FIRMA DEL EVALUADOR

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

COFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH

VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Sujetos	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	
1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
5	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
6	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3
7	2	3	4	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	
8	3	4	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
9	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	3	3
10	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
ΣX	24	31	33	27	27	25	24	25	22	24	26	24	32	31	24	26	30	27	24	28	27	26	27	30	25	23	23	26	20	22	26	25	24	25	27	28	
ΣX <sup>2</sup>	62	101	111	77	75	67	62	69	52	60	72	60	106	99	64	72	92	77	64	80	75	70	77	94	67	55	57	72	48	52	72	69	62	67	77	80	

DATOS :

CONFIABILIDAD: 0,92

CORRECCIÓN: 0,9589

COFIABILIDAD ALPHA DE CRONBACH

VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL																																							
Sujetos	DESEMPEÑO DE TAREAS					BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS										CONDICIONES FISICAS					DESARROLLO PERSONAL					POLITICAS ADMINISTRATIVAS						RELACIONES CON LA AUTORIDAD							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37		
1	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3		
2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	2	5	2	2	4	5	2	3	2	3	4	4	2	2	3	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	3		
4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	1	2	2	2	1	2	1	1	4	5	1	1	1	5	4	1	3	2	5	3	2	1	2	2	1	3	5	3	2	3	3	3	3	3	4		
8	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	2	2	2	5	2	2	2	4	4	4	2	4	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	2	4	2
9	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	1	5	1	2	2	2	5	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
10	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	
ΣX	36	35	32	31	33	26	27	29	28	23	31	36	24	24	25	40	28	28	30	31	38	33	27	26	27	31	24	32	34	29	29	28	31	35	32	34	32		
ΣX <sup>2</sup>	132	129	112	105	115	72	81	93	88	63	105	138	66	68	73	170	88	86	96	105	152	117	81	82	83	107	70	110	126	91	93	86	103	129	110	120	108		

DATOS:

CONFIABILIDAD: 0,79

CORRECCIÓN: 0,8853

## ANEXO N° 04: INSTRUMENTOS



### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

#### INSTRUCCIONES

A continuación le presentare unas preguntas que están elaboradas con posibles respuestas de las cuales Ud. responderá y marcara lo que crea conveniente. Teniendo en cuenta que las respuestas y el tiempo que usted le dedique, apoyara en el éxito de este estudio, que al final será para el propio beneficio de nuestra institución.

#### DATOS GENERALES:

##### Edad

24 a 33 años ( ) 34 a 43 años ( ) 44 a 53 años ( ) 54 a más años ( )

##### Sexo

Masculino ( ) Femenino ( )

##### Condición laboral

Nombrado ( ) Contratado ( )  
CAS ( )

##### Tiempo de servicio

Menos de 1 año ( ) 1 A 5 años ( ) más de 6 años ( )

### CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación se le realizara unas preguntas ya elaboradas la cual responderá según experiencia profesional, con la finalidad de analizar el clima organizacional en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil "El Carmen" Huancayo.

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

1	2	3	4
NUNCA	A VECES	FRECUENTEMENTE	SIEMPRE

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN			
		1	2	3	4
01	Existen oportunidades de progresar en la Organización.				
02	Estoy comprometido con mi organización.				
03	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.				
04	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor se hacer.				
05	Mi jefe está disponible cuando se le necesita.				
06	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.				
07	Se valora los altos niveles de desempeño.				
08	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.				
09	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.				
10	En la Organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.				
11	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la Organización.				
12	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.				
13	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.				
14	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.				
15	Se recibe preparación necesaria para realizar el trabajo.				
16	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.				
17	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.				
18	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.				
19	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.				
20	Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.				



21	En mi organización participo en la toma de decisiones.				
22	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.				
23	Grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.				
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.				
25	Mi salario y beneficios son razonables.				
26	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.				
27	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.				
28	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral				
29	Existe un seguro de vida, para cualquier tipo de accidente dentro y fuera del establecimiento.				
30	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.				
31	Mi Jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
32	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras				
33	Existe un trato justo en la Organización.				
34	Los jefes promueven la capacitación que se necesita				
35	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.				
36	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				

### SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación se le realizara unas preguntas ya elaboradas la cual responderá según experiencia profesional, con la finalidad de evaluar la satisfacción laboral en el personal médico del Hospital Regional Docente Materno Infantil “El Carmen” - Huancayo

El puntaje y la clave de respuesta a cada afirmación se asignarán de acuerdo a la siguiente tabla:

CODIGO	ESTOY
1	Totalmente en desacuerdo
2	Pocas veces de acuerdo
3	Indiferente
4	Mayormente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
<b>DESEMPEÑO DE TAREAS</b>					
1	El trabajo en mi servicio está bien organizado.				
2	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.				
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.				
4	Recibo de mis jefes el apoyo a mis iniciativas en el desempeño de mis actividades.				
5	En general, me siento satisfecho en mi Unidad de trabajo				
<b>BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS</b>					
6	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo				
7	Sus ingresos percibidos son diferentes respecto de otras Instituciones de Salud.				
8	Se reconoce los mayores esfuerzos por funciones de jerarquía administrativa				
9	Los ingreso que recibe por su trabajo, le permite satisfacer sus necesidades personales				

10	Los trabajadores más destacados son los que reciben estímulos económicos excepcionales o algún tipo de felicitación.				
11	Goza usted de beneficios laborales				
12	Tiene el tiempo es adecuado para la ingesta de sus alimentos dentro de sus horas de trabajo en caso de laborar 12 horas asistenciales				
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.				
14	El Hospital brinda el suficiente apoyo económico y facilidades para mi capacitación.				

15	El personal recibe todas las prestaciones sociales en caso corresponda a sus condiciones laborales.					
16	Cree Ud. que debe recibir el derecho a la Compensación por Tiempo de Servicio					
<b>CONDICIONES FISICAS</b>						
17	La institución tiene la infraestructura adecuada, las herramientas e instrumentos suficientes para tener un buena satisfacción laboral					
18	Es suficiente la iluminación y ventilación de los ambientes en su área de trabajo					
19	La Logística y el mantenimiento funcionan adecuadamente para atender necesidades del servicio.					
20	Los compañeros de trabajo en el área estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas asignadas.					
21	Cree Ud. Que el personal de otras áreas debe apoyarse mutuamente.					
<b>DESARROLLO PERSONAL</b>						
22	Cree que sus esfuerzos realizados para lograr metas propuestas son debidamente consideradas para la evaluación de su desempeño					
23	Recibe usted algún estímulo por parte de su jefe inmediato					
24	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita ser promovida y/o ascendida.					
25	Sirven los resultados de la evaluación del desempeño para la promoción de los trabajadores.					
<b>POLITICAS ADMINISTRATIVAS</b>						
26	Recibe de su jefe la debida formación e indicaciones precisas para el desarrollo de sus actividades cotidianas.					
27	Los jefes de servicio hacen réplicas de la formación que reciben de sus capacitaciones					
28	Los jefes inmediatos brindan un trato amable, respetuoso y con escucha activa al trabajador.					
29	Cree que el servicio asistencial nocturno debería contar con supervisión					
30	Los Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
31	Existe una buena coordinación con la supervisión en su área de trabajo.					
32	La jefatura inmediata muestra una actitud de empatía en escuchar y ayudar al personal asistencial.					
33	El adecuado manejo de los jefes durante una acción de supervisión colabora a la liberación de tensiones entre el personal de la institución.					
<b>RELACIONES CON LA AUTORIDAD</b>						
34	Cree Ud. Que la Misión y Visión del Centro de Salud apuntan a la mejor organización y al buen funcionamiento de sus actividades					
35	La alta dirección contribuye al buen funcionamiento y a la eficacia de toda la Institución					
36	Cree Ud. Que los Directivos y Jefes tratan con respeto a los trabajadores de la institución.					
37	Los trabajadores se sienten identificados con su Institución.					

Gracias.





## ANEXO N° 06: CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE ACREDITA LA REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN



### PROVEIDO N° 068 -2018-GRJ-DRSJ-HRDMIEC-OADI.

AL : Sr. Carlos Miller MARZANO FABIAN – Tabita Yesica TAQUIA FABIAN  
DE : Jefe Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación  
ASUNTO : Autorización desarrollar proyecto de Tesis.  
FECHA : Huancayo 11 de Junio del 2018.

Visto el Informe N° S/N-2018-GRJ-DRSJ-HRDMIEC-D, presentado por EL Director del Hospital, quien opina favorablemente desarrollar el proyecto de Tesis RELACION ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN HUANCAYO 2018, por los Sres. Carlos Miller Marzano Fabián y Tabita Yesica Taquia Fabián, de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, se autoriza realizar encuestas a los profesionales médicos nombrados y contratados que laboran en el Hospital a partir del 12 al 25 de Junio del 2018 en el horario que no interfiera la atención a los pacientes.

Atentamente,

HOSPITAL REGIONAL DOCENTE  
MATERNO INFANTIL EL CARMEN

Lic. Adm. CAROLINA HUATUCO LAURA  
JEFE (E) OFICINA APOYO DOCENCIA E  
INVESTIGACION

DOC.	02918357
EXP.	01847262

CHL/chl.  
C.c. Archivo.

## ANEXO N° 07: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





