



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Clima organizacional y satisfacción laboral de médicos en un  
hospital público del Cusco, 2021

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Ccosi Paucar, Erwin William (ORCID: 0000-0002-5560-2805)

**ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (ORCID: 0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de la Salud

LIMA – PERÚ

2021

**Dedicatoria:**

A mis padres, por ser maestros de la vida.

A mi esposa por ser mi compañera.

A mis hijos porque me inculcan energía.

A mis hermanos por su apoyo.

**Agradecimiento:**

A mi asesora Mg. Miluska Rosario Vega Guevara por la paciencia, por su sabiduría y conocimiento así como sus enseñanzas en la elaboración del presente trabajo.

A la Universidad Cesar Vallejo, en especial a todos los docentes y todas sus autoridades.

A mi centro de trabajo y compañeros de trabajo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	13
3.5. Procedimiento	13
3.6. Métodos de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. Resultados	15
V. Discusión	22
VI. Conclusiones	27
VII. Recomendaciones	29

Referencias	30
Anexos	
Anexo 1: Declaración de autenticidad del autor	
Anexo 2: Declaración de autenticidad del asesor	
Anexo 3: Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 4: Instrumento de recolección de datos	
Anexo 5: Ficha técnica del instrumento para medir variables	
Anexo 6: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la autoridad respectiva	
Anexo 7: Consentimiento informado	
Anexo 8: Base de datos	
Anexo 9: Prueba de normalidad de Kolmogorov	
Anexo 10: Evidencias del análisis estadístico	

## **de tablas**

	Pág
Tabla 1: Distribución de frecuencias de la población según edad, sexo, condiciones laborales y tiempo de servicio en el hospital.	12
Tabla 2: Clima organizacional del personal médico de un hospital público del Cusco.	15
Tabla 3: Satisfacción laboral del personal médico de un hospital público del Cusco.	16
Tabla 4: Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral	16
Tabla 5: Correlación entre la autonomía y la satisfacción laboral	17
Tabla 6: Correlación entre la cohesión y la satisfacción laboral	17
Tabla 7: Correlación entre la confianza y la satisfacción laboral	18
Tabla 8: Correlación entre la presión y la satisfacción laboral	18

Tabla 9: Correlación entre el apoyo y la satisfacción laboral	19
Tabla 10: Correlación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral	20
Tabla 11: Correlación entre la equidad y la satisfacción laboral	20
Tabla 12: Correlación entre la innovación y la satisfacción laboral	21

## **Resumen**

El objetivo fue establecer la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de médicos en un hospital público del Cusco en el año 2021. El enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, correlacional y diseño no experimental, la muestra fue de 89 médicos; se emplearon como instrumentos el cuestionario de clima organizacional de Koys y Decottys y la Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma y Carrillo. Los resultados evidenciaron que el 49% de médicos percibe un clima organizacional mediano , un 43% clima organizacional alto y solo un 8% un clima organizacional bajo; los niveles de satisfacción laboral que presentan el personal médico hallados son que el 97% están medianamente satisfechos, 3% con alta satisfacción. Del estudio se concluye que no existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos de un hospital público del Cusco en época de pandemia por Covid-19.

*Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, médicos.*

### **Abstract**

The objective was to establish the relationship between the organizational climate and job satisfaction during the Covid-19 pandemic in a public hospital in Cusco in 2021. The approach was quantitative, basic, correlational and nonexperimental design, the sample was of 89 doctors; The instruments used were the Koys and Decottys organizational climate questionnaire and the Sonia Palma and Carrillo Job Satisfaction Scale. The results showed that 49% of doctors perceive a medium organizational climate, 43% a high organizational climate and only 8% a low organizational climate; The levels of job satisfaction found by the medical personnel are that 97% are moderately satisfied, 3% with high satisfaction and 0% with low satisfaction. The study concluded that there was no significant relationship between the organizational climate and job satisfaction of the doctors of a public hospital in Cusco in times of the Covid-19 pandemic.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, doctors





## I. INTRODUCCIÓN

En nuestro planeta hay una continua preocupación por mejorar los estándares de cuidado en las actividades de salud, y por consiguiente la calidad en la atención, los líderes mundiales en cada momento hacen esfuerzos connotados por cumplir estos lineamientos, y dentro de este marco está la labor asistencial que realizan los galenos de todos los continentes, sea el europeo, el americano, el australiano, y en cada uno de ellos se esfuerzan, para que los médicos puedan atender mejor a sus habitantes. En la actualidad para las instituciones de salud tanto privadas como públicas el clima organizacional constituye un asunto relevante y actual porque permite reconocer la apreciación del recurso humano de salud sobre su entidad de labor, rendimiento productividad y satisfacción laboral.

En ese contexto existe la necesidad de mejorar la asistencia en el hospital ,en el año 2020 la pandemia del COVID-19 deja efectos devastadores en todos las perspectivas de la vida, fundamentalmente en salud y aspectos psicosociales que han desenmascarado por completo a la sociedad mundial y esto se ve reflejado en las actividades cotidianas de atención al enfermo por parte del médico en situaciones muy diferentes a lo habitual donde se observa que predomina el miedo, lo que perturba el modus operandi habitual y dentro de este aspecto todas las circunstancias que hacen posible la atención del usuario han variado.

Por lo que según Schneider (1975) el clima organizacional es comparado meteorológicamente con los cambios atmosféricos de una zona geográfica así se define como un conjunto de cambios dinámicos de las sensaciones y percepciones de los trabajadores de una organización. Así mismo Koys y Decottis (1991) corroboran dicho concepto y elaboran una escala dimensional.

Palma (2005) define la satisfacción laboral como una predisposición del colaborador frente a la tarea asignada, basada en creencias y valores positivos, originados por la actividad diaria en el entorno laboral .Se tiene como factores: la significación de la tarea, condiciones laborales, reconocimiento personal, social y beneficios económicos.

Se tiene los estudios realizados a nivel mundial donde existen países con nivel de satisfacción laboral alto principalmente en España sin embargo Europa la satisfacción se encuentran en niveles bajos(Navarro,2020).También a nivel nacional Calderón(2017) indica que el clima organizacional se debe mejorar, se debe trabajar primero el diseño organizacional como la remuneración, seguido de la intensidad del recurso humano como recompensa, innovación y confort e instrucción de la organización como conflictos y motivación

Faga (2015) indica que también la comunicación dentro de una institución es muy importante es por ello que se debe proponer estrategias de gestión que faciliten el flujo de información como un elemento cohesionador e integrador que favorezca el clima organizacional y por consiguiente la satisfacción.

En el ámbito local no existen estudios sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral . Actualmente los hospitales públicos del Cusco afrontan la pandemia del Covid-19 donde los médicos son expuestos al contagio y a la posible morbimortalidad creando modificaciones psicosociales personales como la angustia, ansiedad e incertidumbre que alteran la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral, por eso se realiza el presente trabajo y será pionero en éste área.

Por lo tanto, fue necesario investigar este tema, realizandose el estudio en un hospital público del Cusco, el que cuenta con aproximadamente 170 médicos, es un hospital nivel III-1, brinda atención a la región de Cusco y otros departamentos colindantes como son: Madre de Dios, Apurímac y además a extranjeros de todo el mundo, estos últimos acuden por la atracción turística de Machu Picchu.

En la formulación del problema se planteó la presente interrogante: ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del médico en un hospital público del Cusco, 2021?

La justificación del presente trabajo, es importante porque permite conocer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos de un hospital público del Cusco, que sirve para documentar y tener las

herramientas suficientes. Con el presente estudio se beneficiará el hospital y por consiguiente la población cusqueña.

Tiene relevancia teórica porque aún no se contaba con información que permitía abordar los puntos que se desarrollaron en este estudio, desde la perspectiva práctica se logró conocer el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral de los médicos en un hospital público del Cusco y de acuerdo al análisis realizado permitió conocer los puntos débiles para buscar estrategias de mejora continua. Además, tiene relevancia metodológica porque se emplearon instrumentos válidos y confiables que permitirá desarrollar nuevos estudios y posibles instrumentos adaptados de acuerdo a la cultura.

Finalmente, es trascendental porque es pionero, por haberse efectuado en un hospital público de la capital del Cusco y por lo tanto se convierte en una herramienta que tendrá que ser tomada en cuenta para venideras investigaciones y, por ende, el final beneficiario será los ciudadanos que cada vez recibirán una mejor calidad de atención.

El aspecto más importante en la presente circunstancia y en la presente coyuntura de esta región, es la participación y ejecución de la cultura en investigación, la misma naturaleza de ser una región de la sierra y por circunstancias histórico-sociales no se realiza con relativa frecuencia estudios de investigación casi en todas las actividades que se desarrolla, en ese sentido el solo hecho de desarrollar esta labor científica promueve intensificar las actividades académicas de este nivel y fundamentalmente en salud que es uno de los pilares que amerita trabajarla para el desarrollo de la región del Cusco. Por lo tanto, el objetivo general del trabajo de investigación viene a ser : Establecer la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del médico en un hospital público del Cusco. Y dentro de los objetivos específicos son: establecer la relación que existe entre la autonomía, la cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación con la satisfacción laboral del personal médico de un hospital del Cusco.

Para contestar a los problemas de investigación se trazó como hipótesis general que: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos en un hospital del Cusco,2021 y como

hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la autonomía, la cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación con la satisfacción laboral del personal médico de un hospital del Cusco.

## **II. MARCO TEORICO**

En una época muy especial que ha tocado vivir a los habitantes de siglo XXI, y enfrentar en estos tiempos a un reto muy peligroso, la pandemia del COVID19, han ocurrido cambios muy repentinos e inesperados en todos los países del mundo, cada país enfrentando con sus propios medios, con su propio estilo, y dentro de cada nación en cada región con su propia modalidad, es así que en el Cusco, en un hospital público dentro de sus propias complejidades existen dos variables que merecen ser estudiadas, evaluadas para aplicarlas en el mejoramiento de los niveles de atención de salud, y por consiguiente dejar un aporte sustancial para el servicio de la comunidad y por consiguiente de la región en mención.

Juárez (2018) efectuó un estudio cuyo fin fue medir el clima organizacional en servidores de un nosocomio general “ Villa”-México. El estudio fue transversal y descriptivo, se encuestaron a 264 trabajadores. El clima organizacional fue de nivel medio con tendencia a alto, resultando que el liderazgo y la motivación están altamente correlacionados con el clima organizacional.

Araya (2019), el objetivo fue comprobar la existencia de correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en trabajadores de servicio primario de salud en Chile, desarrolló un estudio transversal, se encuestó a 110 trabajadores de salud. Los resultados presentaron que se encontraban medianamente satisfechos. La dimensión que tuvo promedio más bajo fue el reconocimiento y el más alto fue el de confianza. La correlación fue de ,636 ( $p < 0.001$ ). Concluyendo que la apreciación alta de un clima organizacional se correlaciona con una más satisfacción laboral.

Abadiga et al.(2019) el estudio tuvo como fin valorar la relación de la percepción de climas éticos y satisfacción laboral en los enfermeros en un nosocomio en Jimma – Etiopia. Hizo un estudio transversal, 266 enfermeras llenaron los respectivos cuestionarios. La correlación para el análisis R de

Pearson. Cuyos resultados fueron : En el nivel medio tuvieron 53.4% y 51.3 % en el clima ético y satisfacción laboral mutuamente y los productos revelaron que existe una correlación positiva y significativa entre el clima ético y satisfacción laboral.

Pecino et ál.(2019) en este estudio utiliza el modelo de recursos y demandas laborales para investigar las relaciones entre clima organizacional, estrés del rol, bienestar de los empleados y satisfacción laboral en las organizaciones públicas. Se refiere de un estudio descriptivo y transversal, se encuestaron a 442 empleados de salud. Los resultados confirman que un clima organizacional positivo promueve a servidores menos estresados y agotados así mismo a servidores más satisfechos.

Navarro (2020) realizó un estudio en Moyobamba- Perú, cuyo objetivo fue comprobar como el clima organizacional influye en la satisfacción laboral del recurso humano de salud de Moyobamba, realizó un estudio , correlacional y transversal, con 101 personales, como instrumento de trabajo hizo uso de dos encuestas para ambas variables con un alfa de Cronbach de 0.90 y 0.77 para cada estudio Como resultados obtuvieron: Pearson ( $R=0.623$ ) concluye: Sí existe correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral, encuentra que el clima organizacional y satisfacción laboral presentan un nivel bajo (61% y 60%) respectivamente.

Vallejos (2017) el propósito fue establecer la asociación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en un establecimiento de salud de san Martín de Porres, se encuestó a 119 trabajadores, es un trabajo, correlacional. Concluyendo que el clima organizacional se asocia significativamente con la satisfacción laboral, siendo el coeficiente de relación alta Rho de Spearman=0.701.

Arana y Payano (2018) tuvo como meta establecer la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los enfermeros de una clínica. Fue de características similares a la anterior, se encuestaron a 50 enfermeras. Se encontró una asociación entre variables mediante la prueba Rho de Spearman ( $r= ,223$ ). Tiene una relación significativa baja entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Felipe ét al.(2018) demostró la asociación del clima organizacional y satisfacción laboral en emergencia de un nosocomio de Trujillo-Perú,tuvo corte transversal, no experimental, descriptivo-correlacional, se encuestaron a 60 personales .La prueba estadística de Pearson 0.801 indicando alta correlación entre ambas variables, además hay una relación significativa entre las dimensiones: Estructura, autonomía, recompensa e identidad con la satisfacción laboral.

Cachi.(2019) Determinó la asociación de las variables presentadas en el recurso humano del nosocomio Geriátrico PNP “San José” de Lima. Fue básico, correlacional y transversal. Fue realizada la encuesta a 89 empleados .Tuvo los siguientes resultados el 84.3% presenta un clima organizacional alto que también se presenta en sus tres dimensiones que son liderazgo, motivación, y relaciones interpersonales, la satisfacción fue alto con 50.6%. Correlación de Spearman 0.802 y  $p= 0.000$  .Determinando que existe una correlación alta.

Vargas (2018) basó su estudio en determinar si existe correlación de las variables presentadas previamente en los enfermeros del nosocomio Belén-Trujillo.Tiene enfoque descriptivo de tipo correlacional, transversal. Encuestaron a 96 enfermeras, se revela que existe correlación altamente significativa de las variables.

Al revisar los conceptos y modelos teóricos formulados sobre el clima organizacional dentro de los cuales destaca Schneider (1975) indica que los trabajadores presentan percepciones generalizadas de una organización teniendo en cuenta el conjunto de experiencias personales lo cual da lugar a un mapa cognitivo del individuo sobre el funcionamiento de su institución y hacen que pueda realizar un comportamiento apropiado a la situación presentada, lo que implica la percepción de los empleados sobre su organización hace que estructuren su conducta de relación del individuo con la institución de acuerdo a las experiencias laborales vividas.

Fundamentados en este concepto Koys y Decottis (1991) logran elaborar el instrumento para medir la variable clima organizacional por medio de las 8

dimensiones de autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación.

La dimensión autonomía se define como la toma de decisiones con plena independencia.

La cohesión como los vínculos personales intrainstitucionales.

La confianza como la comunicación libre entre empleados y directivos a fin de resolver problemas laborales y/o personales.

Presión como la apreciación de los trabajadores con respecto a los indicadores de calidad en las tareas cumplidas.

Apoyo como la tolerancia y respaldo que brindan las jefaturas a los trabajadores.

Reconocimiento, definida como la percepción de los colaboradores por el excelente trabajo que realizan y los premios recibidos.

Innovación como la actitud de enfrentarse para ser creativos asumir riesgos y cargos sin experiencia previa suficiente.

En el camino del conocimiento a clima organizacional se han atribuido diferentes conceptualizaciones, como los que consigna Forehan y Gilmer (1964) definiéndola como conjunto de características propias, perdurables e influyentes en sus integrantes. Siendo observada por otros estudiosos quienes lo consideraron muy genérico que no permite distinguir estructura, producto y tecnología.

Posteriormente Litwing y Stringer (1968) definen como un contexto interno suigéneris el cual sus integrantes la respetan y cumple sus normas y preceptos que la caracterizan.

Payne (1971) considera como un concepto ecológico donde la fuerza, valores, conductas y sentimientos de los integrantes se da a través de sus sensaciones objetivas y subjetivas.

Ekvall (1983) lo percibe como el aglomerado de actitudes en la vida de la organización.

McKnight y Webster (2001) son las apreciaciones de los trabajadores respecto a las tareas y procedimientos de la institución incluyendo los comportamientos y las recompensas.

La satisfacción laboral tiene su origen con Robert Hoppock en 1932 siendo uno de los primordiales precursores del comportamiento organizacional.

Lawler (1973) indica que dentro de la baja satisfacción laboral existe relación de incompatibilidad entre la percepción de la persona y de lo que anhela en su entorno laboral con el estímulo que la entidad puede proporcionarle, es así que la satisfacción está relacionado con lo que el ser humano anhela conseguir y con lo que consigue.

Según Locke y Latham (1990) conceptualizan como una etapa emocional positivo o deleitable resultando de la apreciación del entorno laboral y de las experiencias de la misma.

Muchinsky (1994) la define como resultado de una respuesta afectiva y emocional donde el afecto se refiere a una sensación de gusto o disgusto. concluyendo que es una medida en la que un individuo obtiene placer en su trabajo.

Peiró (1997) define como resultado de una actitud general en la cual el individuo percibe la disminución de sus necesidades así como el cumplimiento de sus expectativas que consigue con su trabajo.

Palma (2005) es la aptitud o percepción de índole positivo de una persona respecto a la actividad laboral a realizar. Esta conducta positiva tiene fundamento en las creencias y acciones desarrollados durante su constancia en la organización. Las dimensiones que considera son el beneficio económico, relación personal y social, condiciones de trabajo y significado de la tarea.

El beneficio económico se refiere a la remuneración que recibe la persona, está incluido los bonos.

El reconocimiento personal y social es la evaluación que hace la persona hacia su trabajo sobre los resultados obtenidos.



Las condiciones laborales es la evaluación basada en el desarrollo de las actividades del trabajo.

Y el significado de la tarea es la disposición de la persona en la función que realiza en su empleo.

La satisfacción laboral es trascendente para los médicos puesto que permite desenvolverse mejor dentro de su entorno laboral con todas las habilidades que poseen es por ello la importancia de realizar la presente investigación en un hospital público del Cusco.

### III. Metodología

#### 3.1 Tipo y diseño de la investigación

##### Tipo

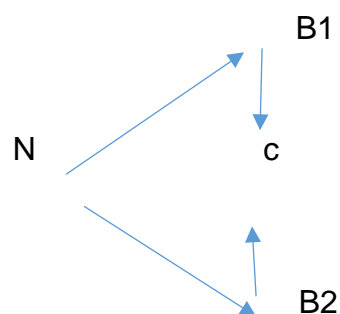
Salgado-Lévano (2018) clasifica como una investigación básica (pura) acorde al grado de abstracción debido a que el objetivo es incrementar conocimientos teóricos sin darle importancia a la parte práctica y el trabajo sirve como base para una investigación aplicada.

##### Diseño de investigación

Es un diseño no experimental porque las variables no fueron maniobradas por parte del investigador, que a su vez corresponde a un estudio transversal porque se miden las variables en una sola vez con lo que se realiza el análisis, además tiene un alcance correlacional porque establece algún grado de predicción y se conoce la relación de correspondencia entre las variables, sin especificar la causalidad(Alvarez,2020).

La presente investigación permitió saber la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos de un hospital público del Cusco.

Se ha seguido el siguiente esquema.



n: muestra

B1: clima organizacional

B2: satisfacción laboral

C: Correlación

## **Enfoque**

El enfoque es cuantitativo porque se desarrolla en base a un modelo teórico preexistente y se hace uso de instrumentos validados para la cuantificación de las variables y se realiza el respectivo análisis estadístico(Hernandez,2014).

## **Nivel**

Fue un estudio de nivel correlacional porque evalúa la correlación de las variables para prever la forma del cambio que una variable fijará el cambio de la otra (Salgado-Lévano,2018).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1. Clima organizacional**

##### **Definición conceptual**

Un acumulado de discernimientos importantes que asisten a las personas a adquirir conocimientos globales para conducirse. Las descripciones del clima son descripciones metafóricas psicológicas que se usan para caracterizar las prácticas y procesos de un sistema (Schneider,1975).

##### **Definición operacional**

Para su definición operacional considerando el modelo de Schneider de Clima organizacional,Koys y DeCottis(1991) asumieron como dimensiones del clima organizacional autonomía, cohesión, justicia, presión, innovación, confianza y apoyo.

Para medir se empleó como instrumento el cuestionario de Clima organizacional de Koys y De-Cottis adaptado por Vargas (2018) con un alfa de Cronbach de 0.76.que explora ocho dimensiones con 40 items, con repuestas tipo Likert. (ver anexo 3)

#### **Variable 2. Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

La Satisfacción laboral es la apreciación positiva de un individuo respecto a la actividad laboral que realiza y las situaciones en que se encuentra. Ese

comportamiento positivo se basa en creencias y valores desarrollados durante su centro de labor(Palma,2005).

### **Definición operacional**

Para dimensionar se utilizó la escala SL-SPC de Palma (2005),con las dimensiones beneficio económico, reconocimiento personal social, situación laboral y significado de la tarea, con respuestas tipo Likert ,con 27 items.

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

#### **Población**

Para este estudio se consideró a los médicos que trabajan en un hospital público del Cusco.

**Tabla 1** *Distribución de frecuencias de la población según edad, sexo, condiciones laborales y tiempo de servicio en el hospital*

Característica		%
Edad	<30 años	2
	30-50años	58
	>50 años	40
Sexo	Masculino	58
	Femenino	42
Condición laboral	Nombrado	78
	Contratado	20
	Tercero	2
Tiempo de servicio en el hospital	<2años	10
	3-5 años	18
	6-10 años	26
	>10 años	46

#### **Muestra**

Conformada por 89 médicos que participaron cumpliendo los criterios estimados.

Criterios de inclusión:

- Todos los médicos en general de los diferentes áreas, servicios y especialidades que laboran en el hospital.

Criterios de exclusión:

- Médicos que no den su consentimiento de participación.
- Médicos con permiso laboral por diversos motivos.

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

Se empleó el instrumento denominado encuesta, precisamente para la variable clima organizacional se tomó la escala de Koys - Decottis (1991) adaptado por Vargas (2018) que consta de 40 ítems, distribuyendo en las dimensiones se tiene: (1) autonomía con 5 ítems, (2) cohesión con 5 ítems, (3) confianza con 5 ítems, (4) presión con 5 ítems, (5) apoyo con 5 ítems y (6) reconocimiento con 5 ítems, (7) equidad con 5 ítems y (8) innovación con 5 ítems. Con respecto a satisfacción laboral se consideró pertinente la escala de Palma (2005) adaptado por Rojas (2017) que contiene un total de 27 ítems que permite recabar la apreciación de los médicos con respecto a las dimensiones: (1) beneficios económicos con 5 ítems, (2) reconocimiento personal con 5 ítems y social, (3) condiciones de trabajo con 9 ítems, (4) significado de la tarea con 8 ítems. (ver anexo 4)

### **3.5 Procedimientos**

Para realizar la aplicación de los instrumentos se consideró la seguridad en la pandemia COVID 19, utilizando medios virtuales por lo cual se recurrió al mecanismo de encuesta google forms, dirigido a los médicos del hospital donde se realizó el estudio, en el cual se informó sobre los objetivos y también su respectivo consentimiento de participación voluntaria.

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

El procesamiento y análisis de datos, inferencial y descriptivo se realizó con programas Excel y SPSS 25 de manera ordenada y estratégica, esto permitió en un consolidado la confección de tablas de frecuencias y porcentaje de las variables como de sus dimensiones. Seguidamente se contrastó la hipótesis

para la evaluación de normalidad utilizando la prueba Kolmogorov por corresponder a una muestra superior a 50 individuos, resultando la distribución normal que corresponde a utilizar la prueba paramétrica R de Pearson a través del cual se obtuvo el estado de correlación entre las dos variables posterior a ello las dimensiones de la primera variable y la segunda variable. Con los mismos se procedió a la elaboración de tablas bases para explicar textualmente su interpretación, y posterior obtención de discusiones, conclusiones y recomendaciones.

### **3.7 Aspectos éticos**

Siendo requisito realizar las investigaciones científicas con orientación ética se consideró a Fathalla y Fathalla (2008) quien apela a los principios de (1) beneficencia, (2) la no maleficencia y el (3) respeto. Criterios que se aplicó en el presente trabajo. La beneficencia, considerando que habiéndose utilizado el método científico en el desarrollo responde a la pregunta de investigación y el tamaño de la muestra genera resultados estadísticamente válidos, lo que garantiza un aporte positivo a la sociedad, institución y a la persona. La no maleficencia, porque no causo perjuicio a los que participaron e incluso se usó los medios tecnológicos virtuales para preservar las medidas de seguridad en la pandemia COVID 19, y el principio del respeto de la autonomía informándose de los objetivos de la investigación para que manifiesten de manera voluntaria, consiente su participación reforzándose este principio también se respetó su anonimato. Al procesar los datos se cuidó la honestidad y sin fraude que lo altere.

## IV. Resultados

### 4.1. Resultados descriptivos

En la tabla 2 se observa en la variable clima organizacional que el 49% de los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021 perciben que se encuentran en un nivel medio, seguidamente el 43% lo estima como nivel alto y solamente el 8% lo valora como bajo. Dentro de las dimensiones de esta variable (clima organizacional), destaca la presión laboral en nivel medio habiéndose obtenido un porcentaje de 81% de los médicos, consecutivamente el 72% de médicos asumen a la cohesión como un nivel medio, el 60% presentan reconocimiento en nivel medio y el 58% la equidad en nivel mediano.

**Tabla 2** *Clima organizacional del personal médico de un hospital público del Cusco.*

Nivel	Bajo		Medio		Alto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Clima organizacional	7	8	44	49	38	43
Autonomía	4	4	36	40	49	54
Cohesión	4	4	65	72	20	22
Confianza	8	9	42	47	39	43
Presión	9	10	73	81	7	8
Apoyo	8	9	38	42	43	48
Reconocimiento	28	31	54	60	7	8
Equidad	14	16	52	58	23	26
Innovación	26	29	35	39	28	31

La tabla 3 muestra los niveles de satisfacción laboral que presenta el personal médico de un hospital público del Cusco, se observa que el 97% están medianamente satisfechos, el 3% con un nivel alto de satisfacción laboral, y no se encontró con satisfacción laboral bajo. Concerniente a los componentes dimensionales de la variable (satisfacción laboral) el 93% de los médicos señala un alto significado de la tarea, el 91% se encuentran medianamente satisfechos con el beneficio económico, el 61% se sienten reconocidos medianamente y el 53% señala medianas condiciones de trabajo.

**Tabla 3** Satisfacción laboral del personal médico de un hospital público del Cusco.

Nivel	Bajo		Medio		Alto	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Satisfacción laboral	0	0	87	97	2	3
Beneficios económicos	4	4	82	91	3	3
Reconocimiento personal y social	32	36	55	61	2	2
Condiciones de trabajo	35	39	48	53	6	7
Significado de la tarea	0	0	5	6	84	93

## 4.2. Contrastación de hipótesis

Obteniéndose resultados que presentan una distribución normal, concierne el uso de la prueba paramétrica correlacional R de Pearson y el resultado del software Spss 25.

### 4.2.1. Prueba de hipótesis general

#### De la hipótesis general:

En la tabla 4 se exponen los resultados de la prueba paramétrica R de Pearson empleada para contrastar la hipótesis general. Dado que el valor sig = ,170 es mayor que  $\alpha=,05$ , se acepta la hipótesis nula, es decir que no existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los médicos de un hospital público del Cusco.

**Tabla 4** Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

		Satisfacción Laboral	
R Pearson	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,147
		Sig (bilateral)	,170
		N	89



#### 4.2.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Dado que la prueba realizada muestra valor de  $p= 0,307$  y este es mayor que  $\alpha=0.05$ , se acepta la hipótesis nula quiere decir que no existe relación entre la autonomía y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021.

**Tabla 5** *Correlación entre la autonomía y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	
R Pearson	Autonomía	Coeficiente de correlación	,109
		Sig (bilateral)	,307
		N	89

#### 4.2.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Dado que la prueba realizada muestra valor de  $p= 0,353$  como es mayor que  $\alpha=0.05$ , se acepta la hipótesis nula quiere decir que no existe relación entre la cohesión y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021.

**Tabla 6** *Correlación entre la cohesión y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	
R Pearson	Cohesión	Coeficiente de correlación	,100
		Sig (bilateral)	,353
		N	89

#### 4.2.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Dado que la prueba realizada muestra  $p= 0,426$  notando que este valor es mayor que  $\alpha=0.05$ , se acepta la hipótesis nula quiere decir que no existe

relación entre la confianza y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021

**Tabla 7** *Correlación entre la confianza y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	
R Pearson	Confianza	Coeficiente de correlación	,085
		Sig (bilateral)	,426
		N	89

#### 4.2.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

Dado que la prueba realizada muestra valor de  $p= 0,684$  y este es mayor que  $\alpha=0.05$ , se acepta la hipótesis nula quiere decir que no existe relación entre la presión y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021

**Tabla 8** *Correlación entre la presión y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	
R Pearson	Presión	Coeficiente de correlación	,044
		Sig (bilateral)	,684
		N	89

### 1.2.6. Contrastación de la hipótesis específica 5

Dado que la prueba realizada muestra valor de  $p= 0,206$  advirtiéndose que es mayor a  $\alpha=0.05$ , se acepta la hipótesis nula quiere decir que no existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021

**Tabla 9** *Correlación entre el apoyo y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	
R Pearson	Apoyo	Coefficiente de correlación	,135
		Sig (bilateral)	,206
		N	89

esto nos da a conocer que si mejora el reconocimiento a los médicos mejorará el nivel de satisfacción laboral.

### 1.2.7. Contrastación de la hipótesis específica 6

Dado que la prueba de correlación da valor de  $p= 0,015$  resulta menor a  $\alpha=0,05$ , se rechaza la hipótesis nula es decir existe relación significativa entre el reconocimiento y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021. Siendo esta relación directa, aunque baja ( $r=0,256^*$ )

**Tabla 10** *Correlación entre el reconocimiento y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	
R Pearson	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,256*
		Sig (bilateral)	,015
		N	89

#### 4.2.8. Contrastación de la hipótesis específica 7

Dado que la prueba realizada muestra valor de  $p= 0,504$  y este es mayor que  $\alpha=0.05$ , se acepta la hipótesis nula quiere decir que no existe relación entre la equidad y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021

**Tabla 11** *Correlación entre la equidad y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	
R Pearson	Equidad	Coeficiente de correlación	-,072
		Sig (bilateral)	,504
		N	89

#### 4.2.9. Contrastación de la hipótesis específica 8

Dado que la prueba realizada muestra valor de  $p= 0,076$  y este es mayor que  $\alpha=0.05$ , se acepta la hipótesis nula quiere decir que no existe relación entre la innovación y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021.

**Tabla 12** *Correlación entre la innovación y la satisfacción laboral*

		Satisfacción	
		Laboral	
R Pearson	Innovación	Coeficiente de correlación	,189
		Sig (bilateral)	,076
		N	89

## V. Discusión

Se organizó en función de la hipótesis, teniendo presente las compatibilidades de los resultados descriptivos hallados, con la finalidad de comprender el comportamiento aislado de cada una de ellas, posteriormente se contrastaron las hipótesis con otras investigaciones sean nacionales e internacionales además se explica las limitaciones presentadas.

Al averiguar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral se pudo encontrar que el valor de  $p=0.170$  es mayor a  $\alpha=0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson. Lo que nos da a entender que no existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral. Esto quiere decir que los médicos no tienden a estar satisfechos en general con los componentes del clima organizacional. Frente a lo mencionado se acepta la hipótesis nula respectiva e indica que no existe correlación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en un hospital público del Cusco en el año 2021.

Estos resultados discrepan con los antecedentes revisados donde se investigó el comportamiento de las variables mencionadas en los recursos humanos de salud en general, como lo realizado por Navarro (2020) en Moyobamba – Perú, que obtuvo relación significativa entre ambas variables con  $r=0.623$  correlación directa y alta, otros estudios como el de Vallejos (2017), en la microred San Martín de Porres concluyó entre estas dos variables existe una relación significativa y con  $(r=0,701)$  es alta y directa, asimismo Vargas (2018) en el hospital Belén de Trujillo obtuvo similares resultados. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, se observa que en los antecedentes el mejoramiento del clima organizacional se relaciona con el incremento en la satisfacción laboral. Mientras que en el desarrollo de la investigación no tuvo similar comportamiento debido a que se especificó el grupo ocupacional médicos dentro del personal de salud en general, lo que permite confirmar que el médico en este hospital no considera o no espera del clima organizacional para sentirse satisfecho a diferencia los demás trabajadores de salud.

Al comprobar la relación entre autonomía y satisfacción laboral se halló  $p=0.307$  siendo mayor a  $\alpha= 0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson. Da a entender que no hay relación entre autonomía y satisfacción laboral. Esto quiere decir que los médicos no tienden a relacionar la autonomía con la satisfacción laboral. En consecuencia se acepta la hipótesis nula que expone que no hay relación significativa entre la autonomía y satisfacción laboral en un hospital público del Cusco en el año 2021. Estos resultados discrepan con Felipe et ál. (2018) que encuentra relación significativa entre autonomía y satisfacción laboral. Esto permite afirmar que los médicos del hospital sienten que no desarrollan su autonomía en los diferentes procesos en los servicios de atención o área en el cual se desempeñan.

Al evaluar la relación entre cohesión y satisfacción laboral resultó  $p=0.353$  que es mayor a  $\alpha= 0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson. Lo que da a entender que no hay relación significativa entre cohesión y satisfacción laboral. Es decir que los médicos que laboran en este hospital no consideran la cohesión relacionarse con la satisfacción laboral. Por lo tanto se acepta la hipótesis nula que refiere que no hay relación significativa entre cohesión y satisfacción laboral en un hospital público del Cusco en el año 2021.

Al comprobar la relación entre confianza y satisfacción laboral se pudo encontrar que el valor de  $p=0.426$  es mayor a  $\alpha= 0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson. Lo que da a entender que no hay relación significativa entre confianza y satisfacción laboral. Esto quiere decir que los médicos no toman la confianza relacionada con la satisfacción laboral. Debido a lo mencionado se acepta la hipótesis nula no hay relación significativa entre confianza y satisfacción laboral en un hospital público del Cusco en el año 2021. Estos resultados divergen con Araya (2019) en un estudio de los componentes de las variables en una población de servidores de salud en general identificó a la confianza como relacionado significativamente con la satisfacción laboral de forma directa y alta ( $r=0.636$ ), a la par halló correspondencia (Abadiga et ál. ,2019).

Al comprobar la relación entre presión y satisfacción laboral se pudo encontrar que el valor de  $p=0.684$  es mayor a  $\alpha= 0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson. Lo que da a entender que no hay relación significativa entre presión y satisfacción laboral quiere decir que los médicos de este hospital no perciben la presión asociada al nivel de satisfacción laboral. Lo que lleva a aceptar la hipótesis nula que no hay relación significativa entre la presión y la satisfacción laboral de los médicos en un hospital público del Cusco en el año 2021. Lo contrario halló Pecino (2019) en empleados de salud concluyendo que la presión está relacionada de manera inversa con la satisfacción laboral.

Al establecer la relación entre apoyo y satisfacción laboral se pudo encontrar que el valor de  $p=0.206$  es mayor a  $\alpha= 0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson. Lo que hace entender que no hay relación significativa entre apoyo y satisfacción laboral esto quiere decir que los médicos del hospital sede del estudio no aprecian el apoyo como satisfacción laboral. De lo mencionado se acepta la hipótesis nula que no hay relación significativa entre apoyo y satisfacción laboral de los médicos en un hospital público del Cusco en el año 2021. Estos resultados son diferentes a lo reportado por Cachi (2019) en el hospital geriátrico PNP San José donde resultó altamente significativamente siendo la intensidad de correlación directa y alta.

Al establecer la relación reconocimiento y satisfacción laboral se pudo encontrar que el valor de  $p=0.015$  es menor a  $p=0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson y  $r=0.256^*$ . Lo que da a entender que hay relación significativa directa aunque baja entre reconocimiento y satisfacción laboral, es decir que los miembros médicos del hospital de estudio tienen una percepción de un clima organizacional con su dimensión de reconocimiento da un nivel de satisfacción, lo que coincide con el estudio realizado por Felipe et ál.(2018) que reporta relación significativa alta entre reconocimiento y la satisfacción laboral. En tal sentido, bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que a mayor reconocimiento incrementará también la satisfacción laboral.



Al establecer la relación equidad y satisfacción laboral se pudo encontrar que el valor de  $p=0.504$  es mayor a  $\alpha= 0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson. Traduciéndose este resultado que no hay relación significativa entre equidad y satisfacción laboral de lo que se deduce que el personal médico no tiende a relacionar la equidad con la satisfacción. Frente a lo mencionado se acepta la hipótesis nula que expresa que no hay relación significativa entre la equidad y satisfacción laboral. El médico valora su trabajo y el considera que su trabajo debe ser retribuido económicamente de acuerdo a lo que realmente corresponde ( Lawler ,1973).

Al establecer la relación innovación y satisfacción laboral resultó  $p=0.076$  siendo este mayor a  $\alpha= 0.05$  a través de la prueba paramétrica R de Pearson. Hace entender que no hay relación significativa entre innovación y satisfacción laboral. Siendo asumido por los médicos del nosocomio de estudio que la innovación no está asociada a su satisfacción laboral. Frente a lo mencionado se acepta la hipótesis nula que menciona que no hay relación significativa entre innovación y satisfacción laboral de los médicos en un hospital público del Cusco en el año 2021. Por el contrario Vargas (2018) si halló relación significativa entre esta dimensión y la variable satisfacción laboral ( $r=0,434$ ) .Esto refleja que la institución no valora ni encausa el potencial de la capacidad de sus profesionales médicos para innovar sus prestaciones y servicios, se ha descuidado el área docente y tecnológica lo que conlleva a que los médicos no expresen su sentimiento de satisfacción frente a la innovación sobre todo en esta situación de Pandemia COVID-19, donde exacerbó su limitación.

Finalmente haciendo el análisis descriptivo respecto al clima organizacional se encontró que el mayor porcentaje (49%) de los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021 lo perciben en nivel medio. En lo referente a sus dimensiones: el mayor porcentaje percibe en nivel medio las dimensiones presión (81%), cohesión (72%), reconocimiento (60%) , equidad (58%) , innovación (39%) y confianza (47%) a diferencia de la autonomía (54%) y apoyo (48%) que perciben como nivel alto. Sin embargo

Navarro (2020) encuentra el clima organizacional con un nivel bajo (61%) contrariamente Cachi (2019) encuentra clima organizacional 84% en un nivel alto.

De igual importancia el análisis descriptivo de satisfacción laboral da a conocer que el 97% de médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021 se encuentra medianamente satisfecho. Respecto a sus componentes los mayores porcentajes se relacionan con niveles medios de beneficios económicos (91%), reconocimiento personal y social (61%) y condiciones de trabajo (53%) y únicamente el significado de la tarea lo valoran en nivel alto (93%) de los médicos. Navarro (2020) encuentra la satisfacción laboral 60% en nivel bajo mientras que Cachi (2019) lo reporta en nivel alto (51%).

Este estudio es muy importante para la gerencia del capital humano por los antecedentes se evidenció relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral, mientras que en el estudio realizado que tuvo participantes solo médicos resaltó que no existe relación significativa, esto refleja que en este hospital urge trabajar sobre los componentes del clima organizacional a fin de que estos puedan asociarse a la satisfacción del personal médico y de esta manera fortalecer el recurso humano principal motor de desarrollo y progreso de las entidades públicas y privadas.

## VI. Conclusiones

**Primera.** En el clima organizacional el 49% de los médicos en un hospital público del Cusco en el año 2021, perciben que se encuentran en un nivel medio de clima organizacional. Dentro de los componentes de esta variable destaca la presión laboral en nivel medio, habiéndose obtenido un porcentaje de 81% de los médicos.

**Segunda.** Los niveles de satisfacción laboral que presenta el personal médico en un hospital público del Cusco, se observa que el 97% están medianamente satisfechos. Concerniente a los componentes dimensionales de la variable (satisfacción laboral) el 93% de los médicos señala un alto significado de la tarea, así mismo el 91% se encuentran medianamente satisfechos con el beneficio económico, el 61% se sienten reconocidos medianamente y el 53% señala medianas condiciones de trabajo.

**Tercera.** No existe una relación significativa entre autonomía y satisfacción laboral de los médicos en un hospital público del Cusco ( $p= 0,307$  puesto que es mayor que  $\alpha=0.05$ ).

**Cuarta.** No existe relación de la cohesión y la satisfacción laboral de los médicos en un hospital público del Cusco ( $p= 0,353$  como es mayor que  $\alpha=0.05$ ) se acepta la hipótesis nula .

**Quinta.** No existe relación entre la confianza y la satisfacción laboral de los médicos en un hospital público del Cusco en el año 2021 (  $p= 0,426$  notando que este valor es mayor que  $\alpha=0.05$ ).

- Sexta.** No existe relación entre la presión y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021 (  $p= 0,684$  y este es mayor que  $\alpha=0.05$ )
- Séptima.** No existe relación entre el apoyo y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021 ( $p= 0,206$  advirtiendo que es mayor a  $\alpha=0.05$ ).
- Octava.** Existe una relación significativa entre el reconocimiento y la satisfacción laboral de los médicos en un hospital público del Cusco en el año 2021 ( $p= 0,015$  resulta menor a  $\alpha=0,05$ ). Siendo esta relación directa, aunque baja ( $r=0,256^*$ ) esto nos da a conocer que si mejora el reconocimiento a los médicos mejorará el nivel de satisfacción laboral.
- Novena.** No existe relación entre la equidad y la satisfacción laboral de los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021  
(  $p= 0,504$  y este es mayor que  $\alpha=0.05$ ).
- Décima .** No existe relación entre la equidad y la satisfacción laboral en los médicos de un hospital público del Cusco en el año 2021.  
(  $p= 0,076$  y este es mayor que  $\alpha=0.05$ ).

## **VII. Recomendaciones.**

- Primera.** El clima organizacional es un contenido muy importante para generar satisfacción laboral de los médicos; se recomienda al equipo de gestión, ética y calidad responsable del hospital promover a elevar el nivel desarrollando actividades con un planes de Mejoramiento en Clima organizacional ,contribuyendo con ello a la satisfacción laboral.
- Segunda.** No existe una alta satisfacción laboral, esto influye en la excelencia de atención hacia los usuarios del nosocomio y por ello se debe fortalecer el aspecto de da autonomía a los médicos .

**Tercera.** Es sustancial la cohesión de la organización del hospital, por lo que se recomienda brindar ambiente de apoyo hacia los médicos, crear programas de desarrollo y darles un espacio de tiempo para la función de capacitación y superación personal.

**Cuarta.** Otorgar al personal médico un ambiente de confianza y flexibilidad, apoyando en situaciones de tensión fortaleciendo con asesoramiento oportuno y necesario con el objetivo de elevar también la satisfacción laboral.

**Quinta.** Es trascendente para el personal médico realizar proezas en la atención hacia los pacientes, por lo que se sugiere a los directivos del nosocomio reconocer los logros que pudieran realizar, participando del mismo modo en la satisfacción en el trabajo.

**Sexta.** Se recomienda tomar como base el trabajo realizado y hacer estudios similares en otras regiones de la sierra peruana, para un mejor análisis de ambas variables como clima organizacional y satisfacción laboral en establecimientos de salud.

## REFERENCIAS

- Abadiga, M., Nemera, G., Hailu, E. y Mosisa, G. (2019). Relationship between nurses's perception of ethical climates and job satisfaction in Jimma University Specialized Hospital, Oromia region, south west Ethiopia. *BMC Nursing*  
<https://bmcnurs.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12912019-0365-8.pdf>
- Arana, G. y Payano, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal profesional de enfermería de la clínica San Juan de Dios, Lima*. [Tesis para optar el título de Licenciada en enfermería]. Repositorio de la Universidad Norbert Wiener.

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/2361/TITULO%20-%20PAYANO%20-%20GUTIERREZ.pdf?sequence=1>

Araya, M. y Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica de Risaralda*. 25 (2).  
<https://revistas.utp.edu.co/index.php/revistamedica/article/view/19311>

Alvarez,A. (2020)Clasificación de las investigaciones. *Facultad de ciencias empresariales económicas .carrera de negocios internacionales.universidad de Lima*.  
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10818>

Baena, G.(2017).*Metodología de la Investigación*.(3ªed.)Grupo Editorial Patria  
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drugas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drugas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)

Cachi, O.(2019).*Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP “San José” Lima*. [Tesis para obtener el Grado de Maestro en Ciencias de la Salud]  
[http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14828/Tesis\\_65710.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14828/Tesis_65710.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cheung, T.,Fong, T. y Bressington, D.(2020). COVID-19 under the SARS Cloud: Mental Health Nursing during the Pandemic in Hong Kong. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*. 28(2):115-117.  
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1111/jpm.12639>

Ekvall, G. (1986) El clima organizacional. Una puesta a punto de la teoría e investigaciones. *Journal of work and organizational psychology*. 2 (4-5):95-113

Felipe, G.,Aguilar, P.,Becerra,A.,Lara,D.,Jesús,G. y Zavaleta, H.(2018).Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal de .*Sciéndo. Revista de la Universidad*

Nacional de Trujillo.21(3).  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>

Hernandez, R.(2014) Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia

Jaime, P. y Araujo, Y.(2007 ) Clima y cultura organizacional: ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno? *Dialnet. Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa.* XX Congreso anual de AEDEM.  
<file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/DocumatClimaYCulturaOrganizacional-2486886.pdf>

Juarez, S.(2018).Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa":hospital de segundo nivel de atención de la ciudad de México.*Rev.Cubana de salud pública.* 44(4).  
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n4/97-111/es/#> Koys,D.,

y Decottis,T. (1991). Inductive Measures of Psychological Climate.  
*Human Relations*, 44 (3): 265-385.

Navarro, M.(2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Centro de Salud de Lluyllucucha MoyobambaPerú.*[Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60994>

Pecino, V., Mañas, M., Díaz-Fúnez, P. y Aguilar, J. (2019).Organisational Climate,Role Stress and Public Employees' Job Satisfaction.*International Journal of Environmental Research and Public Health* Spain.  
[https://www.researchgate.net/publication/333258830\\_Organisational\\_Climate\\_Role\\_Stress\\_and\\_Public\\_Employees'\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/333258830_Organisational_Climate_Role_Stress_and_Public_Employees'_Job_Satisfaction)

Ruvalcaba,F.,Selva,C. y Sahagún,M.(2014).Satisfacción laboral: una revisión-

histórica de su investigación. *ResearchGate*. México  
[https://www.researchgate.net/publication/298214529\\_Satisfaccion\\_la\\_boral\\_una\\_revision\\_teorico-historica\\_de\\_su\\_investigacion](https://www.researchgate.net/publication/298214529_Satisfaccion_la_boral_una_revision_teorico-historica_de_su_investigacion)

Salgado-Lévano, C.(2018).*Manual de Investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Perú:Universidad Marcelino Champagnat.

<https://www.scribd.com/document/488018995/040MasterTESIS-Manual-de-investigacion-teoria-y-practica-para-hacer-latesis-segun-la-metodologia-cuantitativa-Cecilia-Salgado-Levano-2018pdf>

Schneider, B. (1975). Organizational climate : Individual preferences and organizational realities revisited. *Journal of Applied Psychology*.

60(4): 459-465 <https://psycnet.apa.org/record/1975-28604-001>

Vallejos, M. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microrred de salud San Martín de Porres 2017* [Tesis para obtener el grado académico de Maestra en gestión de los servicios de salud ].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos\\_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8731/Vallejos_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Vargas, O. (2018). *Relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Belén de Trujillo*. [Tesis de maestría en gestión pública]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33461/vargas\\_so.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33461/vargas_so.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXO



## Anexo 1

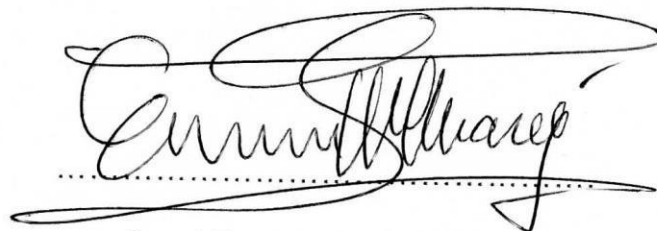
### Declaratoria de autenticidad del autor

Yo, Erwin William Ccosi Paucar, alumno de la Escuela de postgrado y programa académico de Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado “”, son:

1. De mi autoría
2. La presente Tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
3. La presente Tesis no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en la presente Tesis son reales, no han sido falseados, ni publicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de Julio del 2021.



Ccosi Paucar Erwin William

DNI: 23853360

### Anexo 2 Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Miluska Vega Guevara docente de la Escuela de posgrado y Programa académico de Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad César Vallejo Lima Norte, asesor de la Tesis titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral de médicos de un hospital público del Cusco, 2021” del

autor Erwin William Ccosi Paucar, constato que la investigación tiene un índice de similitud del % verificable en el reporte de originalidad del programa Turniting, el cual ha sido realizado son filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 30 de Julio del 2021.

Vega Guevara, Miluska Rosario	
Asesor	
DNI 28284526	Firma
ORCID <a href="https://orcid.org/0000-0002-0268-3250">https://0000-0002-0268-3250</a>	

### Anexo 3

#### Matriz de operacionalización de las variables

##### *Matriz operacional de la variable clima organizacional*

Dimensión	Indicador	ítems	Escala e índices	Nivel y rangos
Autonomía	- Decisiones - Ejecutivo - Proposición de actividades - Determinación de estándares - Organización	1-5	<i>Escala: Ordinal. Nivel: Politómica</i>	1: nunca  2: casi nunca  3: algunas veces  4: casi siempre

				5: siempre
Cohesión	-Ayuda - Se llevan bien entre sí. -Interés -Espíritu de trabajo -Trabajo comunitario	6-10		
Confianza	-Divulgación -Principios -Habla abierta -Compromiso -Consejo	11-15		
Presión	-Mucho trabajo -Trabajo relajado -Trabajo en casa -No día libre -Stress	16-20		
Apoyo	-Ayuda -Interés -Respaldo -Facilidad de hablar -Aprender de errores	21-25		
Reconocimiento	-Felicitación -Rendimiento -Puntos fuertes -Rapidez -Ejemplo	26-30		
Equidad	-Trato justo - -Razonable -Halago -No favoritos - -Despido	31-35		
innovación	-Propias ideas. -Trabajo distinto -Mejora -Nuevas formas - -Valoración	36-40		

*Matriz operacional de la variable satisfacción laboral*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
-------------	-------------	-------	------------------	------------------

Significación de la tarea	Resultados del trabajo Limitación del trabajo	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Escala: Ordinal Nivel: Politómica	Totalmente de acuerdo  De acuerdo  Indeciso  Desacuerdo  Totalmente desacuerdo
Condiciones de trabajo	Confort Horario de trabajo	1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27		
Reconocimiento personal	Valoración Sentirse bien consigo mismo	6, 11, 13, 19, 24		
Beneficios económicos	Sueldo Expectativas económicas	2, 5, 9, 10, 16		

## Anexo 4

### Instrumentos de recolección de datos

#### Ficha técnica del instrumento para medir clima organizacional

##### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

##### INSTRUCCIONES

La información que Ud. nos proporcione será utilizada con fines de investigación por lo que se le pide la mayor sinceridad posible, así mismo le garantizamos el anonimato y la confidencialidad de los mismos. Agradecemos su participación.

**DATOS GENERALES:**

1. **EDAD:** Menos de 30 años ( ); Entre 30- 50 años; Más de 50 años ( ).
2. **GÉNERO:** F ( ) M ( )
3. **CONDICIÓN LABORAL:** Nombrado ( ) Contratado ( ) CAS( ) Terceros( )
4. **TIEMPO DE SERVICIO EN EL ESTABLECIMIENTO:**  
De 1 A 2 años ( ) De 2 A 5 años ( ) De 5 a 10 años ( ) Más de 10 años ( )

A continuación tiene una serie de preguntas que permitirán medir el compromiso organizacional del establecimiento de salud. Deberá responderlas según la siguiente tabla de valores.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSION /ITEMS	1	2	3	4	5
		<b>I. DE AUTONOMIA</b>				
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece					
<b>II. DE COHESION</b>						
6	Las personas que trabajan en el hospital se ayudan los unos a los otros.					
7	Las personas que trabajan en el hospital se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en el hospital tienen un interés personal el uno por el otro. otros.					
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en el hospital					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi unidad.					
<b>III. DE CONFIANZA</b>						
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente					

14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo					
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
	<b>IV DE PRESION</b>					
16	Tengo mucho trabajo y poco tiempo para realizarlo					
17	Mi institución es un lugar relajado para trabajar					
18	En casa, a veces temo oír sonar el teléfono porque pudiera tratarse de alguien que llama sobre un problema en el trabajo					
19	Me siento como si nunca tuviese un día libre.					
20	Muchos de los trabajadores del hospital en mi nivel sufren de un alto estrés, debido a la exigencia de trabajo.					
	<b>V DE APOYO</b>					
21	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando lo necesito					
22	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente					
23	Mi jefe me respalda 100%					
24	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo					
25	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores					
	<b>VI DE RECONOCIMIENTO</b>					
26	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo					
27	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
28	Mi jefe conoce mis puntos fuerte y me los hace notar.					
29	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución					
30	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
	<b>VII DE EQUIDAD</b>					
31	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe					
32	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables					
33	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
34	Mi jefe no tiene favoritos					
35	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
	<b>VIII DE INNOVACION</b>					
36	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas					
37	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distintas formas					
38	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
39	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas					
40	Mi jefe “valora” nuevas formas de hacer las cosas.					

### **Ficha técnica del instrumento para medir satisfacción laboral**

#### **CUESTIONARIO DE EVALUACION DE SATISFACCION LABORAL**

A continuación, te presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuesta que consideres se acerque más a la realidad que observas en el hospital. Para ello, debes considerar el significado de cada tipo de respuesta como sigue a continuación:

<b><u>Totalmente de acuerdo</u></b>	<b><u>Parcialmente de acuerdo</u></b>	<b><u>Indeciso</u></b>	<b><u>Parcialmente en desacuerdo</u></b>	<b><u>Totalmente en desacuerdo</u></b>
<u>5</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>

<b><u>Nº</u></b>	<b><u>DIMENSIONES/ítems</u></b>	<u>5</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5	Me siento mal con lo que gano					
6	Siento que recibo “mal trato” de parte del hospital					
7	Me siento útil con la labor que realizo					
8	El ambiente donde trabajo es confortable					
9	El sueldo que tengo es bastante aceptable					
10	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
11	Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12	Me disgusta mi horario					
13	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
14	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
15	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
17	El horario de trabajo me resulta incómodo					
18	Me complace los resultados de mi trabajo					
19	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido					
20	En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo					
21	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona					
22	Me gusta el trabajo que realizo					
23	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias					
24	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
26	Me gusta la actividad que realizo					
27	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

### **Anexo 5**

<b>Ficha técnica del instrumento para medir el clima organizacional</b>
Nombre: Instrumento de medida de clima organizacional
Autores: Koys y Decottis (1991)
Adaptado por: Vargas (2018)

Objetivo: Medir la cultura organizacional en una institución.
Tiempo: 15 – 20 minutos.
Margen de error: 0.05
Dimensiones que explora: 8
Alfa de Cronbach: 0.76.

<b>Ficha técnica del instrumento para medir la satisfacción laboral</b>
Nombre: Instrumento de medida de satisfacción laboral.
Autores: Palma (2005)
Adaptado por: Rojas (2017)
Objetivo: Medir la satisfacción laboral en una institución.
Tiempo: 10 -15 minutos.
Margen de error: 0.05
Dimensiones que explora: 4
Alfa de Cronbach: 0.76.

## **Anexo 6**

### **Autorización de aplicación del instrumento firmado por la respectiva autoridad**

No se ha solicitado porque el instrumento aplicado virtualmente, cada persona lo ha llenado en el archivo enviado. <https://forms.gle/8eozg9X41cbz9wdV7>



## Anexo 7

### Consentimiento informado

El consentimiento informado ha sido remitido conjuntamente con el cuestionario del instrumento de forma virtual mediante google forms en el link

<https://forms.gle/8eozg9X41cbz9wdV7>

The image shows a screenshot of a Google Forms survey titled "Clima Organizacional". The form is displayed in a web browser window. The survey title is "Clima Organizacional" and it is marked as "Obligatorio". Below the title, there is a section titled "Consentimiento informado" with the text: "El presente cuestionario es voluntario, es anónimo, sólo se utilizarán los datos para la presente investigación." Below this, there are several questions with radio button options:

- Desea participar? \*
- ¿Qué edad tiene? \*
- Sexo \*
- ¿Cuál es su condición laboral? \*

The browser's address bar shows the URL: docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5e6Z-SOPplw9Xk8SAM-2pQgpmvO-i5TF4RCVWZn7PM-b0Mg/formResponse. The Windows taskbar at the bottom shows the search bar, taskbar icons, and system tray with the date 05/08/2021 and time 17:07.



# Anexo 8

## BASE DE DATOS

The screenshot shows an Excel spreadsheet titled 'BASE DE DATOS - CCTO PAUCAR IRWIN WILLIAM - Excel (Error de activación de productos)'. The spreadsheet contains a large table with columns labeled with variables such as CLIMA\_ORG, AUTONOM, COHESION, CONFIANZA, PRESION, APOYO, RECONOC, EQUIDAD, INNOVACION, SATISF LAB, BENEF ECO, REC\_PER, COND TRAB, and SIGNIF TAR. The data is organized into rows, with some columns highlighted in different colors (green, blue, yellow, orange, red, pink).

Sin título1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CLIMA_ORG	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	AUTONOM	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	COHESION	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	CONFIANZA	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	PRESION	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	APOYO	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	RECONOC	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	EQUIDAD	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	INNOVACION	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	SATISF LAB	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	BENEF ECO	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	REC_PER...	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	COND TRAB	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SIGNIF TAR	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	EDAD	Numérico	8	0		{1, MENOR ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
16	SEXO	Numérico	8	0		{1, FEMENI...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	COND LAB	Numérico	8	0		{1, NOMBR...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	T_SERV	Numérico	8	0		{1, MENOR ...	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
19	CLIMA_OR...	Numérico	5	0	CLIMA_ORG (...	{1, Bajo}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
20	AUTONOM_2	Numérico	5	0	AUTONOM (Ag...	{1, BAJO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
21	COHESION_2	Numérico	5	0	COHESION (A...	{1, BAJO}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	CONFIANZ...	Numérico	5	0	CONFIANZA (A...	{1, BAJO}...	Ninguno	13	Derecha	Ordinal	Entrada
23	PRESION_2	Numérico	5	0	PRESION (Agr...	{1, BAJO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada
24	APOYO_2	Numérico	5	0	APOYO (Agrup...	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
25	RECONOC 2	Numérico	5	0	RECONOC (Ag...	{1, BAJO}...	Ninguno	11	Derecha	Ordinal	Entrada

## Anexo 9

### Prueba de la Normalidad de Kolmogorov

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
CLIMA_ORG	,076	89	,200 <sup>*</sup>
AUTONOM	,134	89	,000
COHESION	,162	89	,000
CONFIANZA	,095	89	,045
PRESION	,181	89	,000
APOYO	,098	89	,033
RECONOC	,096	89	,041
EQUIDAD	,096	89	,041
INNOVACION	,099	89	,032
SATISF_LAB	,083	89	,173
BENEF_ECO	,122	89	,002
REC_PER_SO	,112	89	,008
COND_TRAB	,092	89	,061
SIGNIF_TAR	,128	89	,001

Correlación R de Pearson

# ANEXO 10

## Evidencia del tratamiento estadístico

