

**Universidad Católica de Santa María**  
Facultad de Medicina Humana  
Escuela Profesional de Medicina Humana



“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
MÉDICOS RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ,  
AREQUIPA 2018”

Tesis presentada por la bachiller:

**Concha Rondón María del Carmen**

Tesis para obtener el título profesional de  
Médico Cirujano.

Asesor: Dr. Pino Chavez, Wilfredo O.

Arequipa- Perú

2018



*Universidad Católica de Santa María*

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

AREQUIPA - PERÚ

**INFORME DICTAMEN BORRADOR DE TESIS**  
**DECRETO N° 131 - FMH-2017**

Visto el Borrador de Tesis titulado:

“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHE, AREQUIPA 2018”

Presentado por el (la) Sr. (ta):

**MARIA DEL CARMEN CONCHA RONDÓN**

Nuestro dictamen es:

*favorable*

OBSERVACIONES:

Arequipa, .....

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL III GOYENECHE

*JRM*  
Dr. Juan Manuel Zevallos Rodríguez  
PSIQUIATRA  
C.M.P. 033903 - R.N.E. 015303

DR. JUAN MANUEL ZEVALLOS  
RODRIGUEZ

*KFP*  
DRA. KATHERINE FERNÁNDEZ PINTO

*L.M.*  
DRA. LILY MONTESINOS VALENCIA  
MÉDICO INTERNISTA  
CMP 19296 RNE 11108

## DEDICATORIA

*A mis padres Antonio y María Eugenia, por ser el pilar fundamental para que yo esté aquí, por darme siempre su apoyo incondicional, impulsarme siempre a ser más.*

*A mis hermanos Antonio y Victoria, porque su ejemplo fue una gran motivación.*

*A mis sobrinos adorados, Joaquín, Manuel, Catalina; porque muchas veces fueron el motor para seguir adelante con sus sonrisas y abrazos.*

*A mi abuelo Enrique “papá Enriquito”, (QEPD), por ser un grandioso ejemplo de hombre en toda la extensión de la palabra, por ser una “BIBLIOTECA ANDANTE”, se que desde arriba, celebras con nosotros.*

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la vida, darme unos maravillosos padres, una hermosa familia, por darme la fuerza y coraje que me hicieron luchar y perseverar en este camino.

A mis padres, por tanto cariño, amor, comprensión, paciencia; mi papá Antonio, por demostrarnos que aun con el pasar de los años, siempre se puede ser más; a mi mamá María Eugenia, por el apoyo incondicional de tantas noches de desvelo, y sobretodo por las frases que impulsan, como “sea lo que sea que hagas, SE SIEMPRE EL MEJOR”, gracias má.

A mis hermanos y hermanos políticos, por tener siempre sus palabras de ánimo y apoyo, y sobretodo porque son un gran ejemplo de perseverancia, y mejora constante; y con ellos, a mis tres hermosos sobrinos que desde que cada uno nació, iluminaron con un farol más mi vida.

A mis demás familiares, no mencionados, por cada palabra, cada consejo de ánimo, por ser grandes ejemplos.

A ti, que has sido un gran apoyo y compañía en este camino, por decirme cada día “ERES LA MEJOR”, gracias de corazón.

A mis amigos y amigas, los ayer, los de hoy, los de SIEMPRE, porque de cada uno aprendí una nueva lección de la vida; a los siempre SINCEROS, por cada palabra y cada consejo; a los más alegres, por contagiarme sus risas; a todos por acompañarme en este camino.

A mis queridos doctores residentes y asistentes, y personal técnico, de enfermería y otros del Hospital III Goyeneche, por las enseñanzas diarias en la convivencia durante un año.

## EPÍGRAFE

**“El futuro pertenece a quienes creen en la belleza de sus sueños”**

*Eleanor Roosevelt*



## INTRODUCCIÓN

El medio ambiente ha sido reconocido durante mucho tiempo como una potente fuente de influencia en el comportamiento humano (3), hasta hace relativamente poco tiempo, sin embargo, no se han realizado esfuerzos concertados para explorar las influencias del entorno psicológico de la organización en el comportamiento de las personas en la misma organización, especialmente si se trata de un ambiente con cierto nivel de tensión como el hospitalario (3). Esta atmósfera psicológica de una organización generalmente se conoce como clima organizacional (4). Uno lo podría definir como una calidad relativamente duradera del entorno interno de una organización que la distingue de otras organizaciones; que resulta del comportamiento y las políticas de los miembros de la organización, especialmente la alta dirección; que es percibido por los miembros de la organización; que sirve de base para interpretar la situación; y actúa como una fuente de presión para dirigir la actividad (5).

Se dice que el clima organizacional influye en el comportamiento en una o más de varias formas diferentes (3). Como los mecanismos de definición de estímulos, restricciones a la libertad y determinación de recompensas y castigos, además del mecanismo de la excitación de la necesidad. Sin embargo, todos estos mecanismos propuestos implican que el clima opera como un "efecto principal" unitario sobre el comportamiento de las personas en la organización (9). Si bien es indudable que, por ejemplo, mayores niveles de autonomía podrían resultar en una mayor satisfacción, considerando que el clima de esta manera ignora ciertos tipos de diferencias individuales. Suponemos que el clima organizacional, interactúa con las variables de diferencias individuales como necesidades o valores en el comportamiento de influencia (29). Por lo tanto, generalmente se considera que el clima organizacional influye en el comportamiento y se combina con las diferencias individuales en esta influencia (29).

La satisfacción laboral es la actitud general de un empleado hacia su trabajo. Recordemos que el trabajo de una persona, es más que las actividades obvias de barajar documentos, escribir códigos, atender a los clientes o manejar un camión; requiere tener trato con los compañeros y los jefes; obedecer las reglas y las costumbres de la organización, cumplir los criterios de desempeño, vivir en condiciones laborales que no son las ideales, etc.

La relación que guardan ambas entre sí, es que el nivel que logra el clima considerando que durante los años de estudios, ya sea desde pregrado hasta la especialidad, los médicos llevan una convivencia de horas, días, años; puede afectar todo ello, sobre el clima y ambiente laboral, debido a que cada uno viene con una formación distinta, un tipo de práctica, clínica distinta, y al trabajar en una misma entidad, deben aunar fortalezas y debilidades para tener un mejor funcionamiento, y lograr mejores resultados que van a verse reflejados en el buen y mejor funcionamiento de la institución y por supuesto en el buen trato del paciente (25).

Por ello es que el presente trabajo busca determinar relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa, 2018.



## RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo buscar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa, 2018.

**Materiales y métodos:** Se hizo un trabajo prospectivo durante los meses de enero y febrero del 2018, aplicando cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral a médicos residentes del Hospital III Goyeneche, en la ciudad de Arequipa.

**Resultados:** Se evaluaron 70 residentes, de los cuales tuvieron edades comprendidas entre 26 y 40 años, siendo mayoritarios (60%) los que tenían entre 30 y 39 años, 58.6% fueron del sexo masculino, 55.7% estaba soltero, 35.7% casado, 54.3% no tenían hijos, 67.1% fueron del área clínica y 32.9% del área quirúrgica, 37.1% estaban en segundo año de residencia, 35.7% en primero. El nivel de de satisfacción laboral fue satisfactorio en 12.9% e insatisfactorio en 87.1%. El clima organizacional fue malo en 1.4%, aceptable en 91.4% y bueno en 7.1%. Existió una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral

**Conclusiones:** Los niveles de satisfacción laboral y clima organizacional son deficitarios en los residentes, por lo que se tienen que tomar medidas para mejorar dicha situación.

**Palabras clave:** clima organizacional, satisfacción laboral, médico residente.

## **ABSTRACT**

The objective of this work was to achieve the relationship between organizational climate and job satisfaction in resident physicians of Hospital III Goyeneche, Arequipa, 2018.

Materials and methods: Prospective work was carried out during the months of January and February of 2018, applying questionnaires of Organizational Climate and Labor Satisfaction to medical residents of Hospital III Goyeneche, in the city of Arequipa.

Results: 70 residents were evaluated, 60% of those who were between 30 and 39 years old, 58.6% were male, 55.7% were single, 35.7% married, 54.3% had no children, 67.1% were from the clinical area and 32.9% were of the surgical area, 37.1% had in second year of residence, 35.7% in first. The level of job satisfaction was satisfactory in 12.9% and unsatisfactory in 87.1%. The organizational climate was bad at 1.4%, by acceptable at 91.4% and good at 7.1%. There was a statistically significant relationship between the organizational climate and the level of job satisfaction.

Conclusions: The levels of job satisfaction and organizational climate are deficient in the residents, so they have to take measures to alleviate this situation.

Key words: organizational climate, job satisfaction, resident physician.

## INDICE

<b>PORTADA</b> .....	
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>EPIGRAFE</b> .....	<b>iv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>v</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>INDICE DE TABLAS</b> .....	<b>x</b>
<b>INDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>xii</b>

### CAPITULO I MATERIAL Y MÉTODOS

<b>MATERIAL Y MÉTODOS</b> .....	<b>2</b>
<b>Técnicas, instrumentos y materiales de verificación</b> .....	<b>2</b>
1.1. Técnica: 1.2. Instrumentos: .....	2
1.3. Materiales de verificación: .....	2
2. Campo de verificación .....	2
2.1. Ubicación espacial: .....	2
2.2. Ubicación temporal: .....	2
2.3. Unidades de estudio: .....	2
2.3.1. Población: .....	3
2.3.2. Muestra y Muestreo.....	3
2.4. Criterios de Selección.....	3
3. Estrategia de recolección de datos .....	3
3.1. Organización: .....	3
3.2. Recursos: .....	4
3.2.1. Recursos Humanos .....	4
3.2.2. Recursos Físicos.....	4
3.2.3. Recursos Financieros.....	4
3.3. Validación de los instrumentos: .....	4
3.4. Criterios o estrategias para el manejo de resultados: .....	5
3.4.1. A nivel de la recolección.....	5
3.4.2. A nivel de la sistematización.....	5
3.4.3. A nivel de estudio de datos .....	5

### CAPITULO II RESULTADOS

RESULTADOS .....	6
------------------	---

### CAPITULO III DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

<b>DISCUSIÓN Y COMENTARIOS</b> .....	<b>52</b>
--------------------------------------	-----------

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 RESIDENTES SEGÚN SEXO .....	7
TABLA N° 2 RESIDENTES SEGÚN EDAD .....	8
TABLA N° 3 RESIDENTES SEGÚN ESTADO CIVIL .....	10
TABLA N° 4 RESIDENTES SEGÚN NÚMERO DE HIJOS .....	12
TABLA N° 5 RESIDENTES SEGÚN ESPECIALIDAD .....	14
TABLA N° 6 RESIDENTES SEGÚN AÑO QUE CURSAN .....	15
TABLA N° 7 RESIDENTES SEGÚN TIPO DE GUARDIAS .....	17
TABLA N° 8 RESIDENTES SEGÚN NÚMERO DE GUARDIAS .....	21
TABLA N° 9 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN .....	23
TABLA N° 10 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: CONFLICTO Y COOPERACIÓN .....	25
TABLA N° 11 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: CONFORT .....	26
TABLA N° 12 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	27
TABLA N° 13 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	29
TABLA N° 14 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	31
TABLA N° 15 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	33
TABLA N° 16 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	35
TABLA N° 17 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: RECOMPENSA .....	37

TABLA N° 18 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: REMUNERACIÓN .....	39
TABLA N° 19 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES .....	41
TABLA N° 20 CLIMA ORGANIZACIONAL (GLOBAL).....	43
TABLA N° 21 SATISFACCIÓN LABORAL .....	45
TABLA N° 22 SATISFACCIÓN LABORAL COMPONENTES DE REMUNERACIONES E INCENTIVOS, INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS Y AMBIENTE DE TRABAJO.....	47
TABLA N° 23 SATISFACCIÓN LABORAL .....	49
TABLA N° 24 RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	51



## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 RESIDENTES SEGÚN SEXO .....	7
FIGURA N° 2 RESIDENTES SEGÚN EDAD .....	9
FIGURA N° 3 RESIDENTES SEGÚN ESTADO CIVIL .....	11
FIGURA N° 4 RESIDENTES SEGÚN NÚMERO DE HIJOS .....	13
FIGURA N° 5 RESIDENTES SEGÚN ESPECIALIDAD .....	16
FIGURA N° 6 RESIDENTES SEGÚN AÑO QUE CURSAN .....	18
FIGURA N° 7 RESIDENTES SEGÚN TIPO DE GUARDIAS .....	19
FIGURA N° 8 RESIDENTES SEGÚN NÚMERO DE GUARDIAS .....	20
FIGURA N° 9 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN .....	22
FIGURA N° 10 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: CONFLICTO Y COOPERACIÓN .....	24
FIGURA N° 11 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: CONFORT .....	26
FIGURA N° 12 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	28
FIGURA N° 13 CLIMA ORGANIZACIONAL DIMENSIÓN: IDENTIDAD .....	30
FIGURA N° 14 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	32
FIGURA N° 15 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	34
FIGURA N° 16 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	36
FIGURA N° 17 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	38

FIGURA N° 18 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	40
FIGURA N° 19 CLIMA ORGANIZACIONAL .....	42
FIGURA N° 20 CLIMA ORGANIZACIONAL (GLOBAL) COMPONENTES DE TRABAJO ACTUAL, EN GENERAL, INTERACCIÓN CON EL JEFE Y OPORTUNIDADES DE PROGRESO.....	44
FIGURA N° 21 SATISFACCIÓN LABORAL COMPONENTES DE TRABAJO ACTUAL, EN GENERAL, INTERACCIÓN CON EL JEFE Y OPORTUNIDADES DE PROGRESO.....	46
FIGURA N° 22 COMPONENTES DE REMUNERACIONES E INCENTIVOS, INTERRELACIÓN CON LOS COMPAÑEROS Y AMBIENTE DE TRABAJO .....	48
FIGURA N° 23 SATISFACCIÓN LABORAL .....	50
CONCLUSIONES .....	60
SUGERENCIAS .....	61
BIBLIOGRAFÍA.....	62
ANEXOS.....	68
ANEXO 1.....	69
ANEXO 2.....	99
ANEXO 3.....	101
ANEXO 4.....	106
ANEXO 5.....	119
ANEXO 6.....	122



# **CAPITULO I**

# **MATERIAL Y MÉTODOS**

## MATERIAL Y MÉTODOS

### Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

#### 1.1. Técnica: Encuesta personal

#### 1.2. Instrumentos:

- Ficha de recolección de datos
- Cuestionario de Satisfacción Laboral
- Cuestionario de Clima Organizacional

#### 1.3. Materiales de verificación:

- Ficha de recolección datos y cuestionarios
- Material de escritorio.
- Computadora portátil con Sistema Operativo Windows 8, Paquete Office 2013 para Windows y Programa SPSS v.18 para Windows.

### 2. Campo de verificación

#### 2.1. Ubicación espacial:

El estudio se llevó a cabo en el Hospital III Goyeneche

#### 2.2. Ubicación temporal:

La información recolectada corresponde al periodo de enero y febrero del 2018.

#### 2.3. Unidades de estudio:

Las unidades de estudio fueron cada uno de los residentes que brinden información para el desarrollo de este estudio.

##### 2.3.1. Población:

Se consideró a todos los médicos se encuentren realizando la especialidad médica en el Hospital III Goyeneche, correspondiendo en total 120 residentes.

### 2.3.2. Muestra y Muestreo

No se realizará ningún muestreo debido a que se trabajará con toda la población.

Sin embargo, se recolectó la información de 70 residentes puesto que cumplían los criterios de selección, así como aquellos que aceptaron participar del estudio.

### 2.4. Criterios de Selección

#### - Criterios de Inclusión

- Médico cirujano que se encontró realizando residencia médica con sede en Hospital III Goyeneche, y que se encuentre realizando sus rotaciones al menos durante los últimos 3 meses en el Hospital III Goyeneche.
- Médico residente que aceptó voluntariamente participar del presente estudio.

#### - Criterios de Exclusión

- Médico residente que se encontró como rotante o pasante en el Hospital III Goyeneche.

### 3. Estrategia de recolección de datos

#### 3.1. Organización:

- Presentación del proyecto a la facultad de Medicina Humana para su aprobación.
- Solicitar autorización a la dirección del Hospital Goyeneche.
- Coordinar con los residentes para la toma de los cuestionarios.
- Aplicar los cuestionarios a los médicos residentes.
- Tabular, procesar y analizar los datos recolectados.

- Elaborar el borrador de la tesis y presentarlo a la Facultad de Medicina Humana.

### **3.2. Recursos:**

#### **3.2.1. Recursos Humanos**

**Autor:** María Del Carmen Concha Rondón

**Asesor:** Dr. Wilfredo Pino Chávez

#### **3.2.2. Recursos Físicos**

- Fichas impresas de recolección de datos y cuestionarios
- Computadora portátil con sistema operativo Windows 8, paquete Office 2010 y paquete estadístico SPSS v.18
- Material de escritorio

#### **3.2.3. Recursos Financieros**

- Recursos del propio autor

### **3.3. Validación de los instrumentos:**

- La ficha de recolección no requiere validación.
- Cuestionario de Clima Organizacional, este cuestionario se encuentra avalado por el Ministerio de Salud del Perú para ser aplicado en personal sanitario, en cualquiera de los niveles de jerarquía. El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares. El cuestionario consta de 55 enunciados que miden 11 dimensiones del clima organizacional en estudio: Comunicación, conflicto y cooperación, confort,

estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones (43).

- Cuestionario de Satisfacción Laboral, este cuestionario también se encuentra avalado por el Ministerio de Salud, es específico para el personal de salud. Tiene validación del mismo y consideran los siguientes aspectos a evaluar: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente laboral (44).

### **3.4. Criterios o estrategias para el manejo de resultados:**

#### **3.4.1. A nivel de la recolección**

En las fichas de recolección de datos se manejaron los datos de las personas de manera anónima, utilizando un código por cada encuestado únicamente.

#### **3.4.2. A nivel de la sistematización**

La información que se obtenga de las encuestas fueron tabuladas en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2013, y exportadas luego al programa SPSS v.18 para su análisis correspondiente.

#### **3.4.3. A nivel de estudio de datos**

La descripción de las variables categóricas se presentó en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes categorizados.

Para las variables numéricas se utilizaron la media, la mediana y la desviación estándar; así como valores mínimos y máximos.

Para las asociaciones de variables categóricas se usó la prueba del Chi cuadrado.

Las pruebas estadísticas se consideraron significativas al tener un  $p < 0,05$ .



# **CAPITULO II**

# **RESULTADOS**

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 1**

**RESIDENTES SEGÚN SEXO**

	Frecuencia	Porcentaje %
Masculino	41	58,6
Femenino	29	41,4
Total	70	100,0

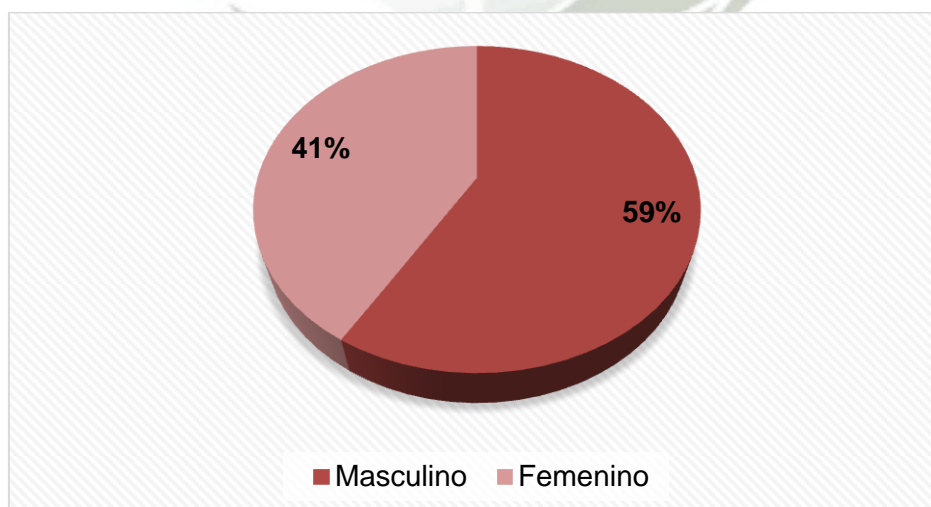
*Fuente: Elaboración Propia*

**INTERPRETACIÓN:**

La distribución por sexo de los residentes evaluados fue mayor en hombres, los cuales conformaron el 58.6% y complementariamente las del sexo femenino (41.4%).

**FIGURA N° 1**

**RESIDENTES SEGÚN SEXO**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 2**

**RESIDENTES SEGÚN EDAD**

	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Menores de 30 años	20	28.6	28.6
Entre 30 y 39 años	42	60.0	88.6
De 40 a más años	8	11.4	100.0
Total	70	100.0	

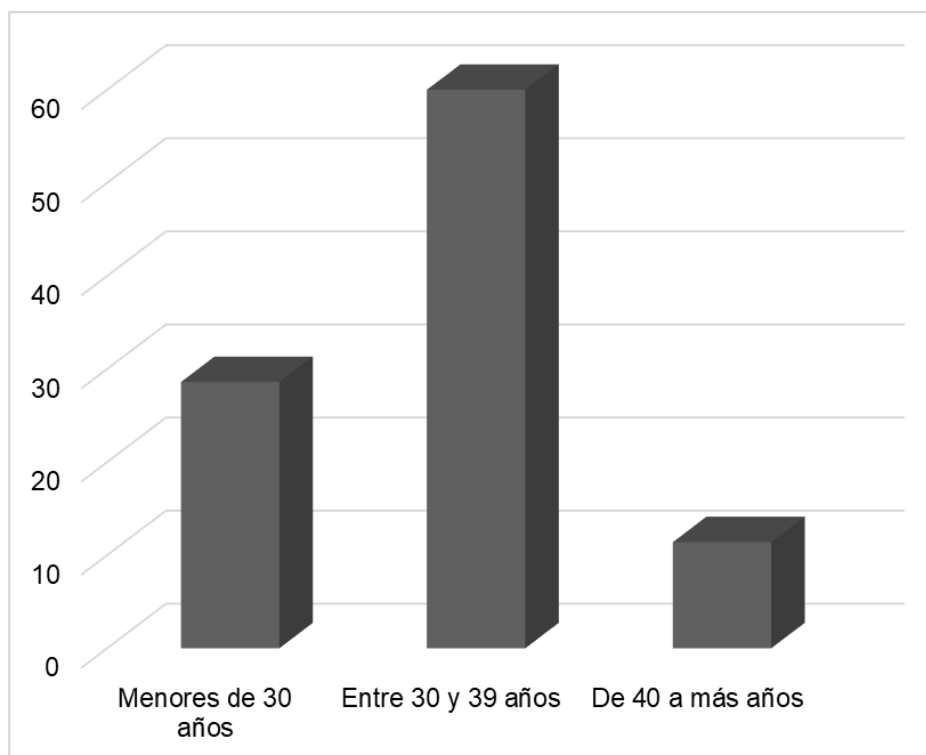
*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo a la distribución de la edad por grupos etáreos se encontró que los menores de 30 años corresponden al 28.6%, los que tienen entre 30 y 39 años fueron el 60%, y los que tuvieron más de 40 años conformaron 11.4%.

**FIGURA N° 2**

**RESIDENTES SEGÚN EDAD**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

TABLA N° 3

**RESIDENTES SEGÚN ESTADO CIVIL**

	Frecuencia	Porcentaje %
Soltero	39	55.7
Casado	25	35.7
Conviviente	3	4.3
Divorciado	3	4.3
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>

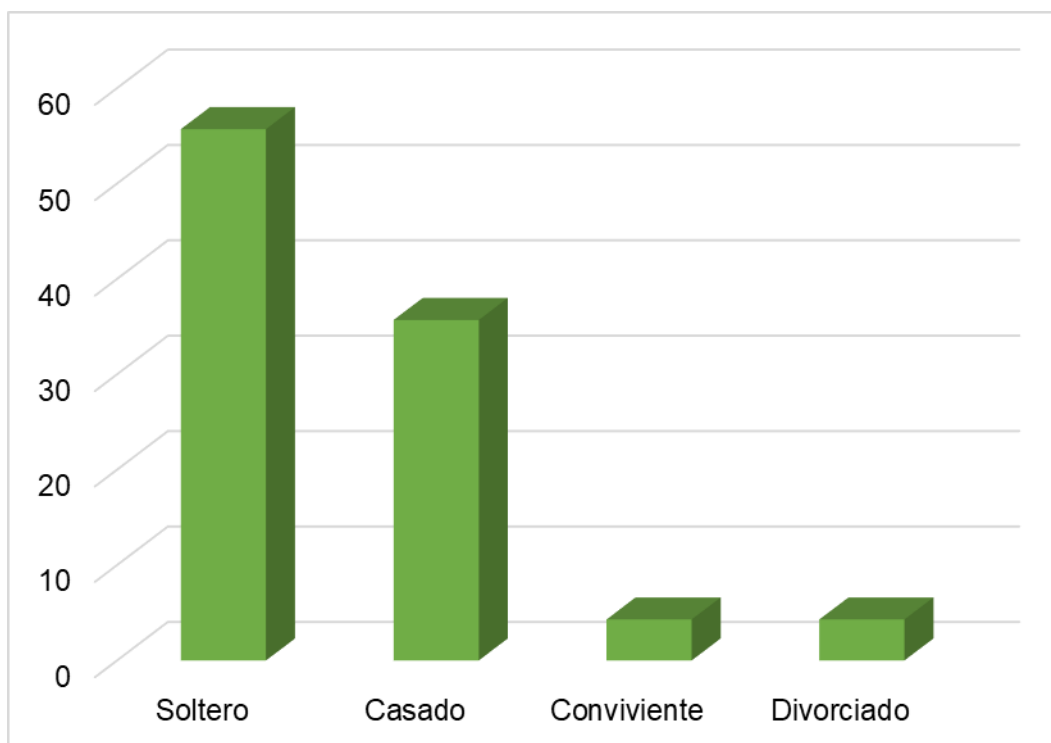
*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

En cuanto al estado civil de los residentes se encontró que 55.7% de ellos son solteros, 35.7% casados, 4.3% convivientes y 4.3% divorciados.

**FIGURA N° 3**

**RESIDENTES SEGÚN ESTADO CIVIL**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

TABLA N° 4

**RESIDENTES SEGÚN NÚMERO DE HIJOS**

	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Ninguno	38	54.3	54.3
Uno	18	25.7	80.0
Dos	13	18.6	98.6
Tres	1	1.4	100.0
Total	70	100.0	

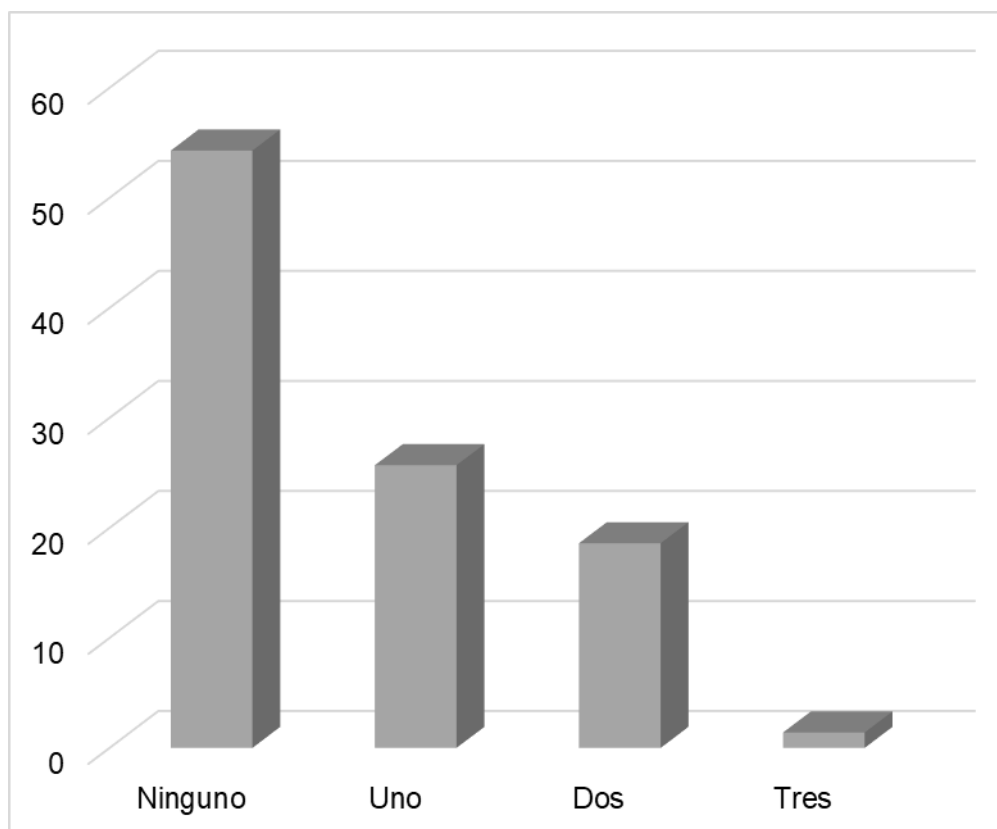
*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

En lo que respecta al número de los hijos de los residentes, 54.3% no tiene ningún hijo, 25.7% tienen un hijo, 18.6% tienen dos y 1.4% tienen 3 hijos.

**FIGURA N° 4**

**RESIDENTES SEGÚN NÚMERO DE HIJOS**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 5**

**RESIDENTES SEGÚN ESPECIALIDAD**

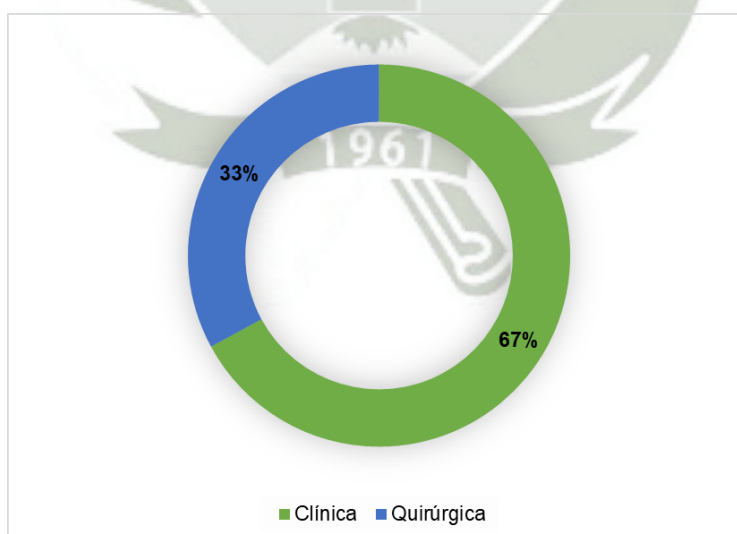
	Frecuencia	Porcentaje %
Clínica	47	67.1
Quirúrgica	23	32.9
Total	70	100.0

*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

En cuanto a los residentes evaluados, encontramos que 67.1% son del área clínica y 32.9% del área quirúrgica.

**FIGURA N° 5  
RESIDENTES SEGÚN ESPECIALIDAD**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 6**

**RESIDENTES SEGÚN AÑO QUE CURSAN**

	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Primero	25	35.7	35.7
Segundo	26	37.1	72.9
Tercero	18	25.7	98.6
Cuarto	1	1.4	100.0
Total	70	100.0	

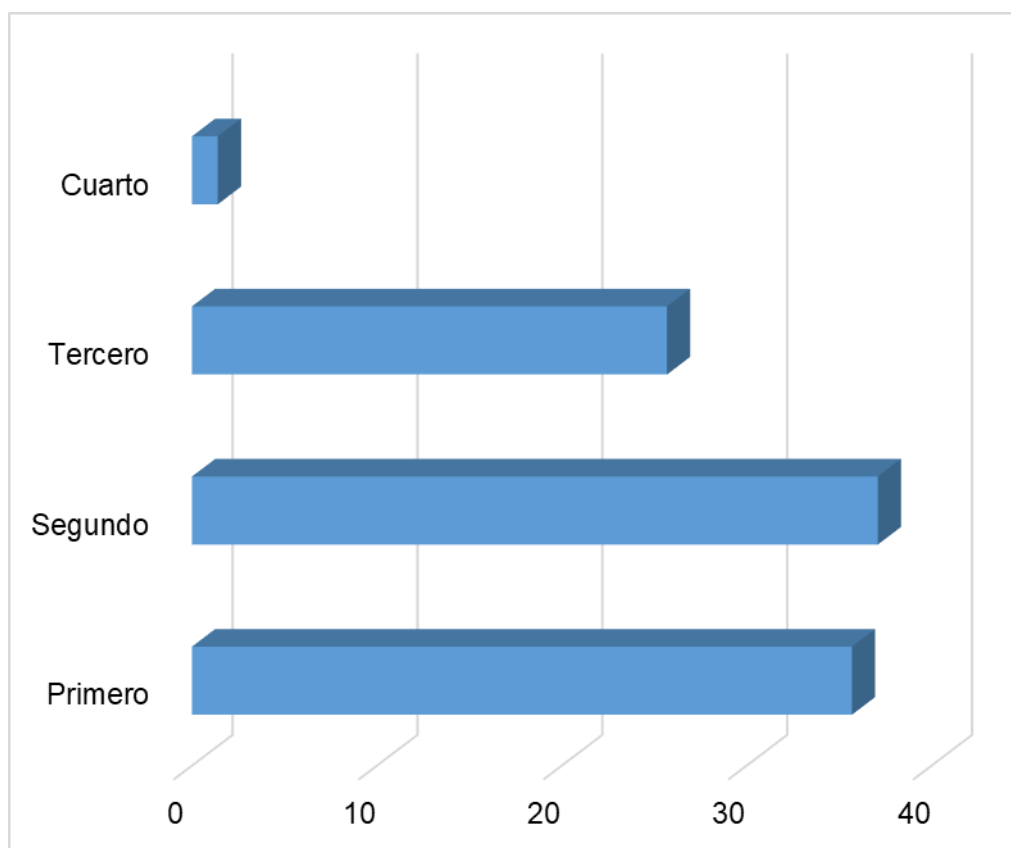
*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

Respecto al año en el que se encontraban los residentes evaluados, el 37.1% estaban en segundo año, 35.7% en primer año, 25.7% en tercero y 1.4% en cuarto año.

**FIGURA N° 6**

**RESIDENTES SEGÚN AÑO QUE CURSAN**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 7**

**RESIDENTES SEGÚN TIPO DE GUARDIAS**

	Frecuencia	Porcentaje %
Diurnas y Nocturnas	64	91.4
Solo diurnas	6	8.6
Total	70	100.0

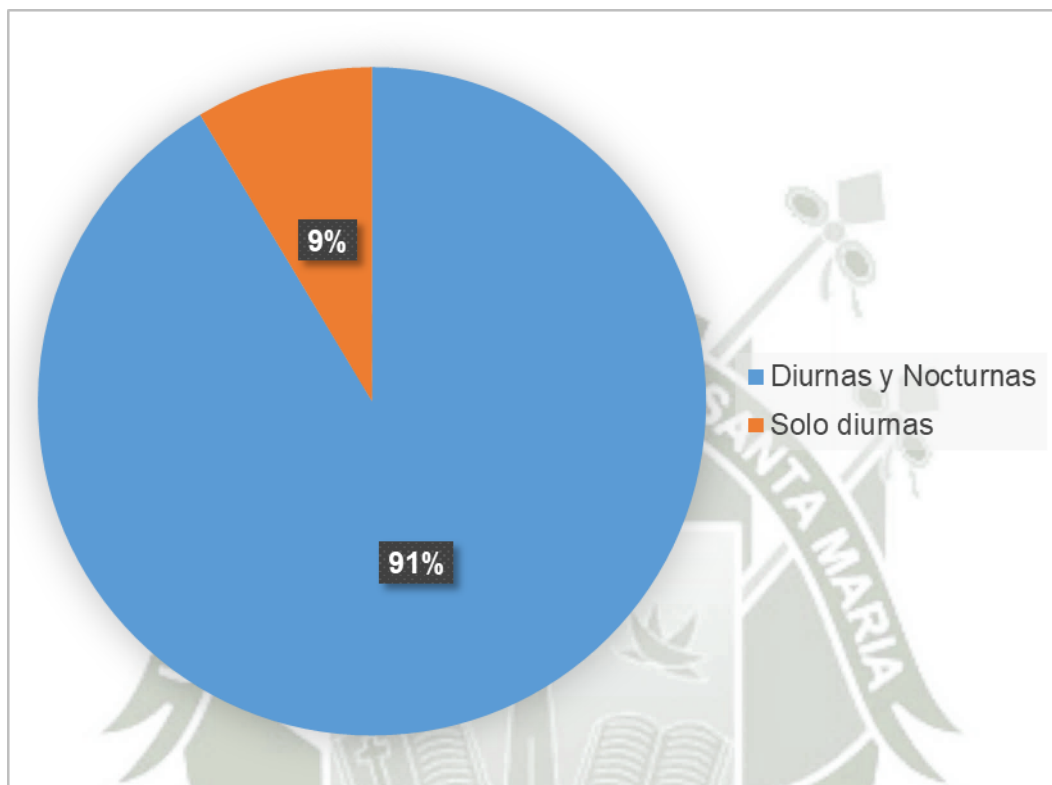
*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

En relación al tipo de guardias que realizan los residentes se encontró que 91.4% hacen guardias diurnas y nocturnas y 8.6% realizan únicamente diurnas.

**FIGURA N° 7**

**RESIDENTES SEGÚN TIPO DE GUARDIAS**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 8**

**RESIDENTES SEGÚN NÚMERO DE GUARDIAS**

	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje acumulado %
Cinco	20	28.6	28.6
Seis	1	1.4	30.0
Siete	12	17.1	47.1
Ocho	28	40.0	87.1
Nueve	1	1.4	88.6
Diez	8	11.4	100.0
Total	70	100.0	

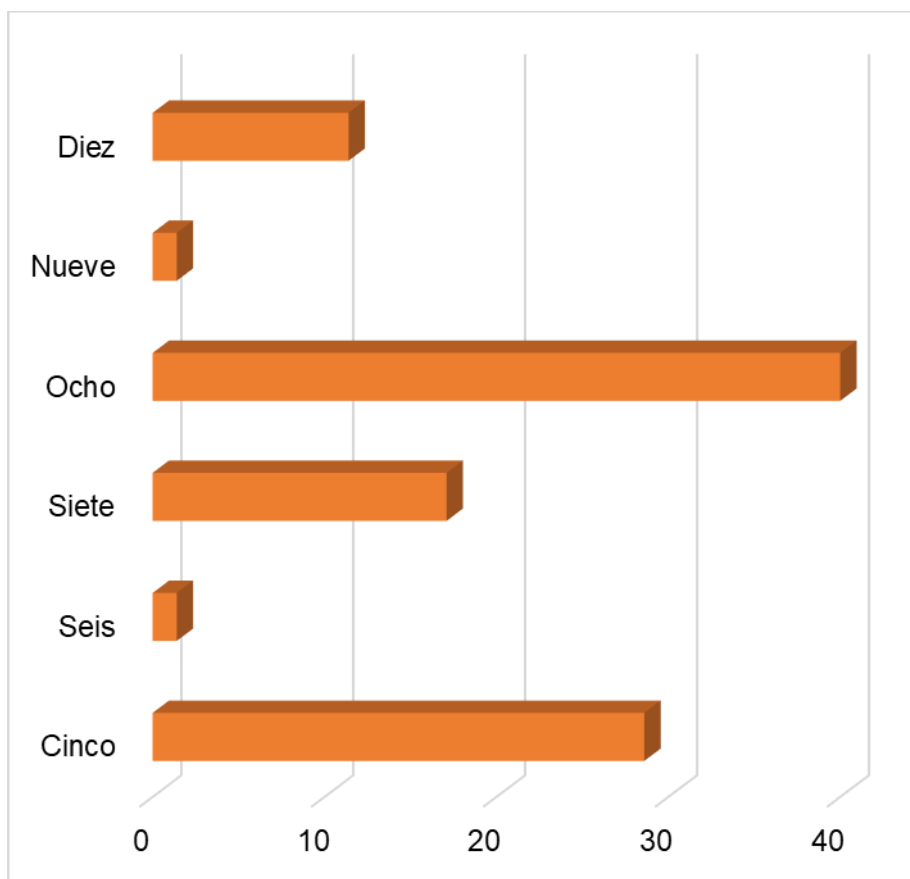
*Fuente: Elaboración propia*

**INTERPRETACIÓN:**

En cuanto al número de guardas mensuales de los residentes, éstas van desde cinco a diez, siendo las más frecuentes ocho en 40%, cinco guardias en 28.6%, siete en 17.1%, diez en 11.4% y seis y nueve en 1.4%.

**FIGURA N° 8**

**RESIDENTES SEGÚN NÚMERO DE GUARDIAS**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENCHE, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 9**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN**

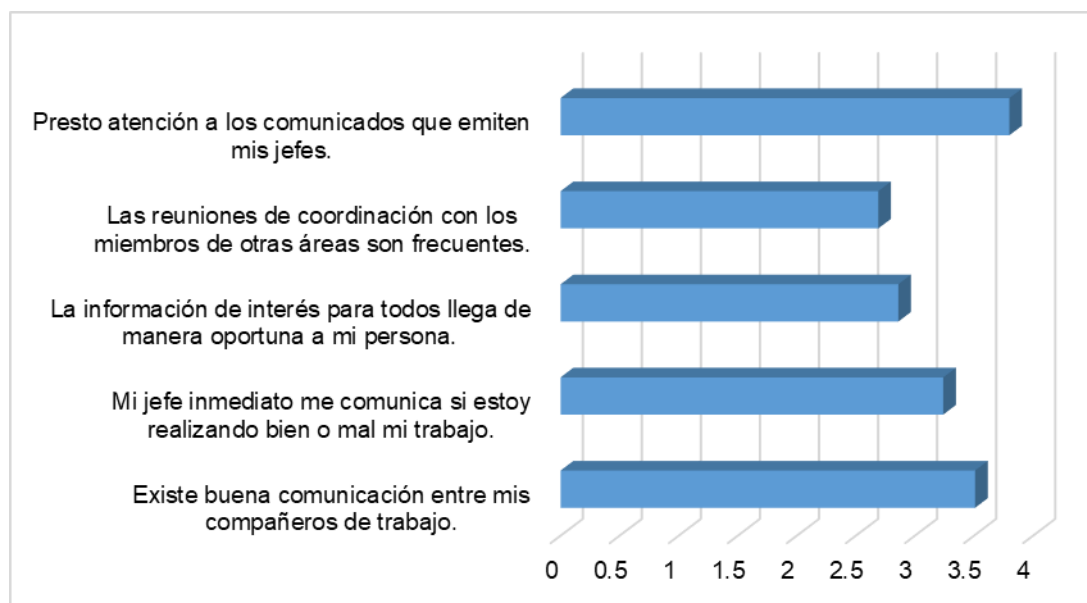
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.	3.51	Aceptable
Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.	3.24	Aceptable
La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.	2.86	Aceptable
Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.	2.69	Aceptable
Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.	3.8	Aceptable
Promedio	3.22	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

Se presenta la dimensión de comunicación del clima organizacional, mostrando los valores promedios de las preguntas de esta categoría, en todos los casos se categorizó dentro de la categoría “aceptable”.

**FIGURA N° 9**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 10**

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

**DIMENSIÓN: CONFLICTO Y COOPERACIÓN**

<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Existe sana competencia entre mis compañeros.	3.26	Aceptable
Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.	3.93	Aceptable
En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.	3.64	Aceptable
Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesita.	2.91	Aceptable
Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.	3.5	Aceptable
Promedio	3.44	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

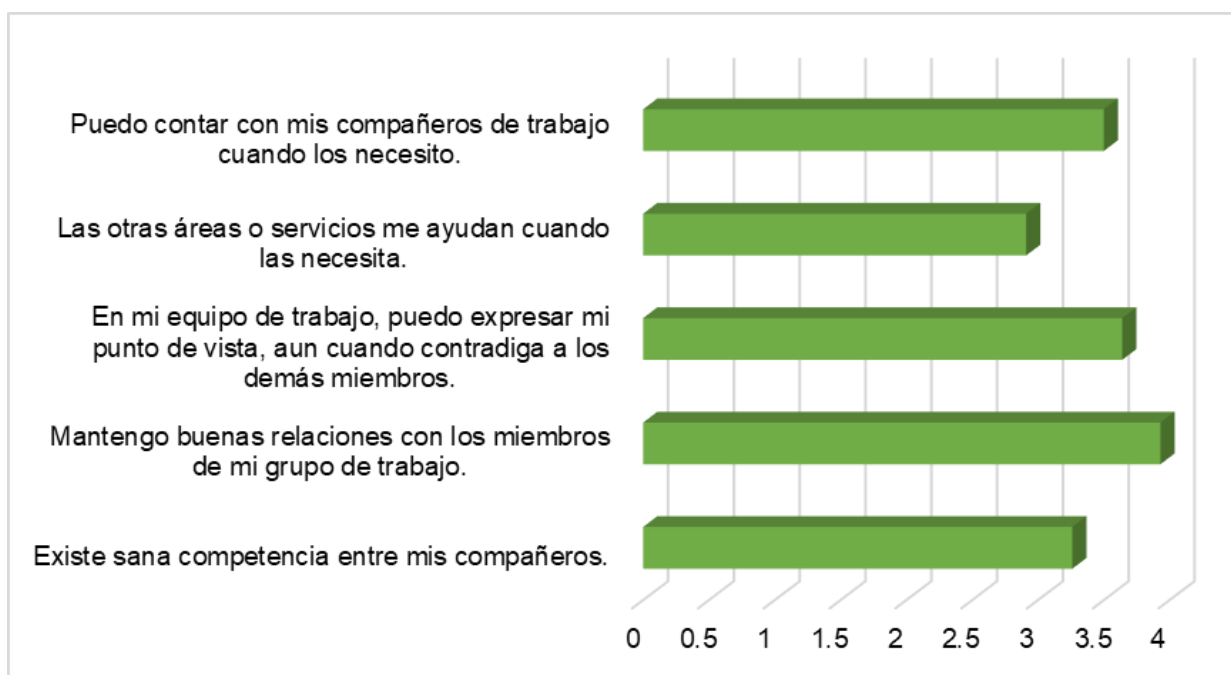
**INTERPRETACION:**

En la evaluación de la dimensión de conflicto y cooperación del clima organizacional se encontró que todas las preguntas se encuentran categorizadas dentro del margen “aceptable”.

FIGURA N° 10

CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN: CONFLICTO Y COOPERACIÓN



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 11**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: CONFORT**

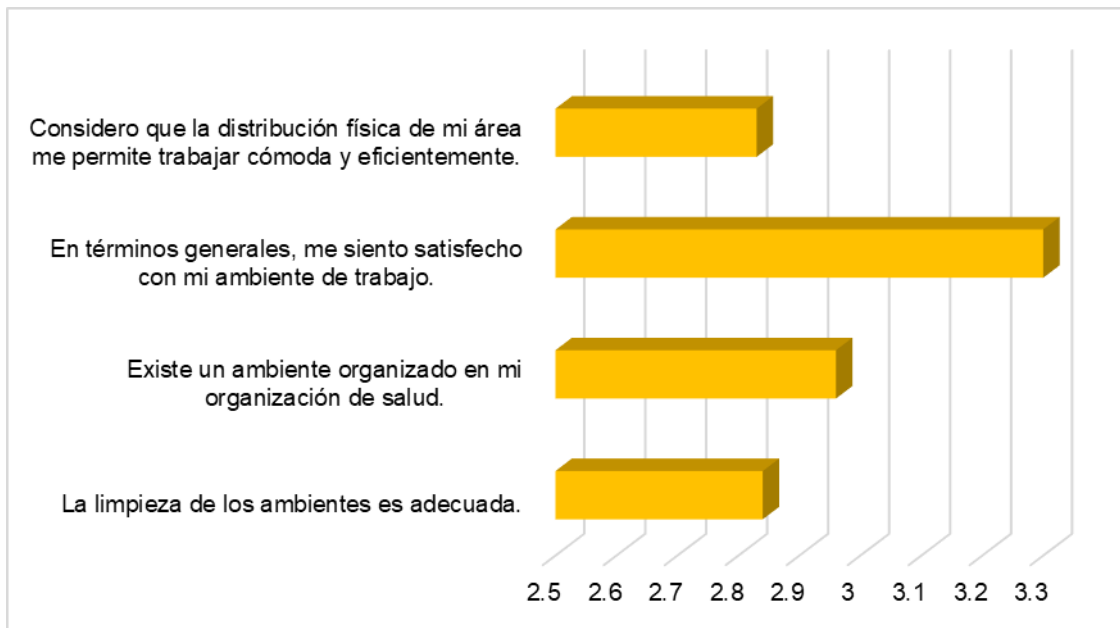
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
La limpieza de los ambientes es adecuada.	2.84	Aceptable
Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.	2.96	Aceptable
En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.	3.3	Aceptable
Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.	2.83	Aceptable
Promedio	2.98	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

Las dimensiones de confort en la evaluación del clima organizacional nos muestran evidencia que todas las preguntas se encontraron en la categoría de “Aceptable”, obteniéndose mayor puntaje en la premisa “en términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo”.

**FIGURA N° 11**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: CONFORT**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENCHE, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 12**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: ESTRUCTURA**

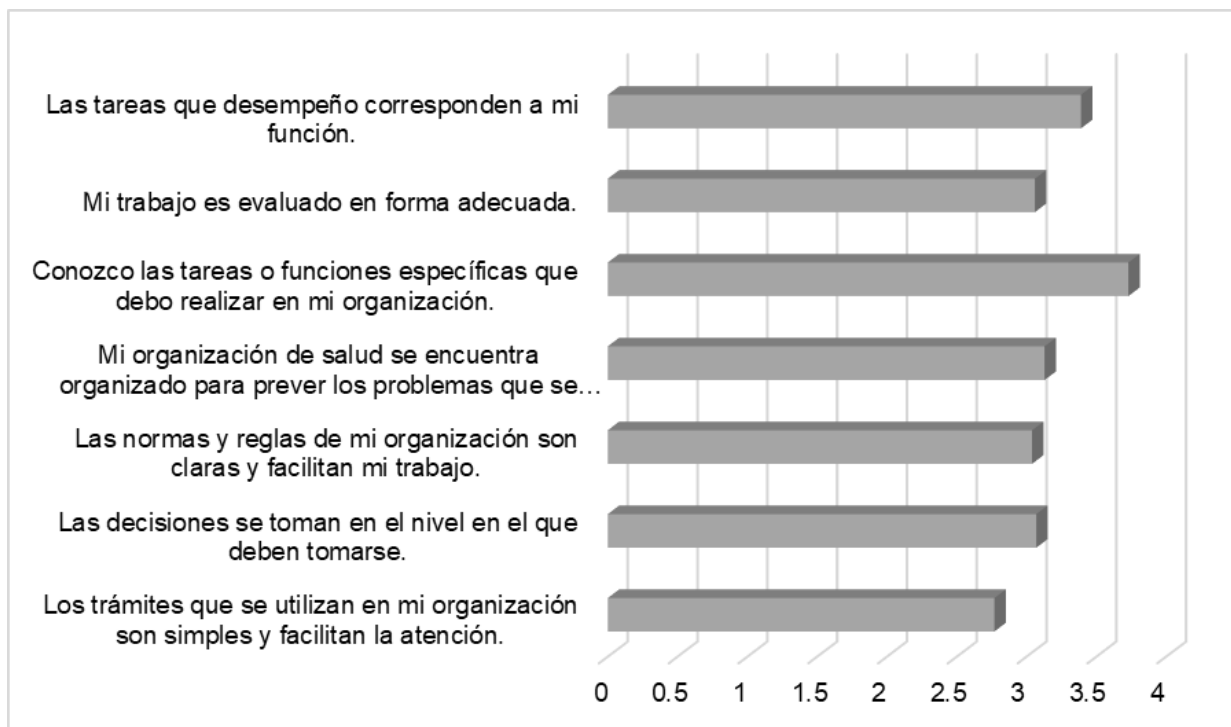
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.	2.77	Aceptable
Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.	3.07	Aceptable
Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.	3.04	Aceptable
Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.	3.13	Aceptable
Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.	3.73	Aceptable
Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.	3.06	Aceptable
Las tareas que desempeño corresponden a mi función.	3.39	Aceptable
Promedio	3.17	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

La evaluación de la dimensión de la estructura en la evaluación del clima organizacional nos muestra resultados similares a las anteriores dimensiones, donde todas las preguntas se categorizaron dentro de la categoría “Aceptable”.

**FIGURA N° 12**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: ESTRUCTURA**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 13**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: IDENTIDAD**

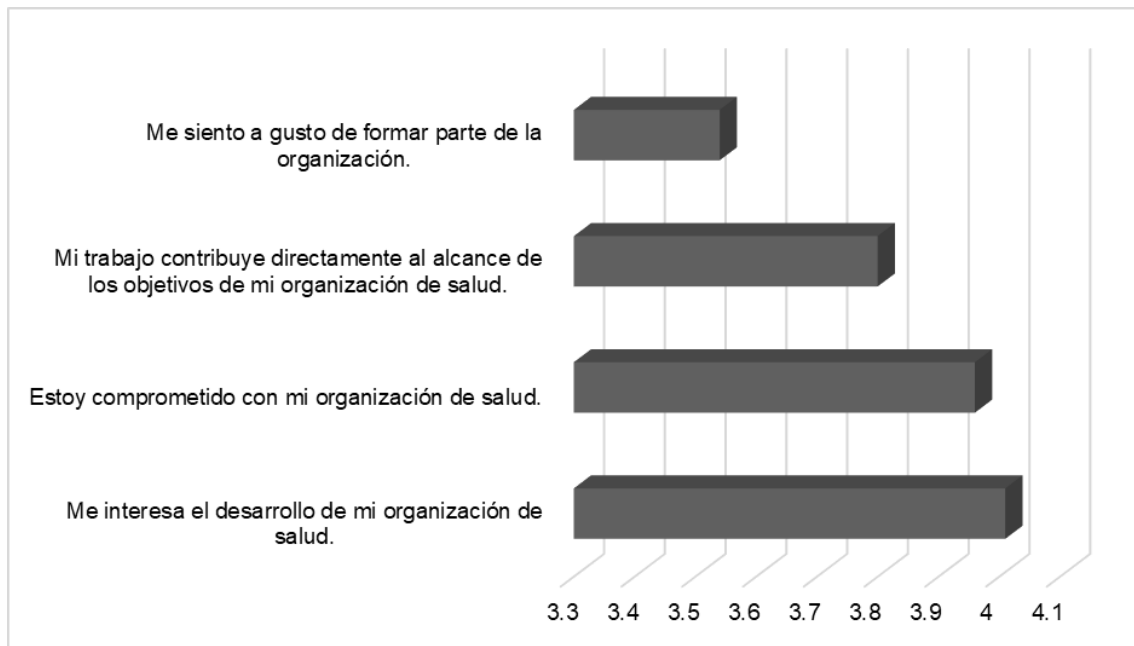
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.	4.01	Bueno
Estoy comprometido con mi organización de salud.	3.96	Aceptable
Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.	3.8	Aceptable
Me siento a gusto de formar parte de la organización.	3.54	Aceptable
Promedio	3.83	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

En cuanto a la evaluación de las preguntas correspondientes a la dimensión de identidad se encontró una que está dentro de la categoría *Bueno*: “*Me interesa el desarrollo de mi organización de salud*”. El resto se ubicaron dentro de las categorías “*Aceptable*”.

**FIGURA N° 13**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: IDENTIDAD**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENCHE, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 14**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: INNOVACION**

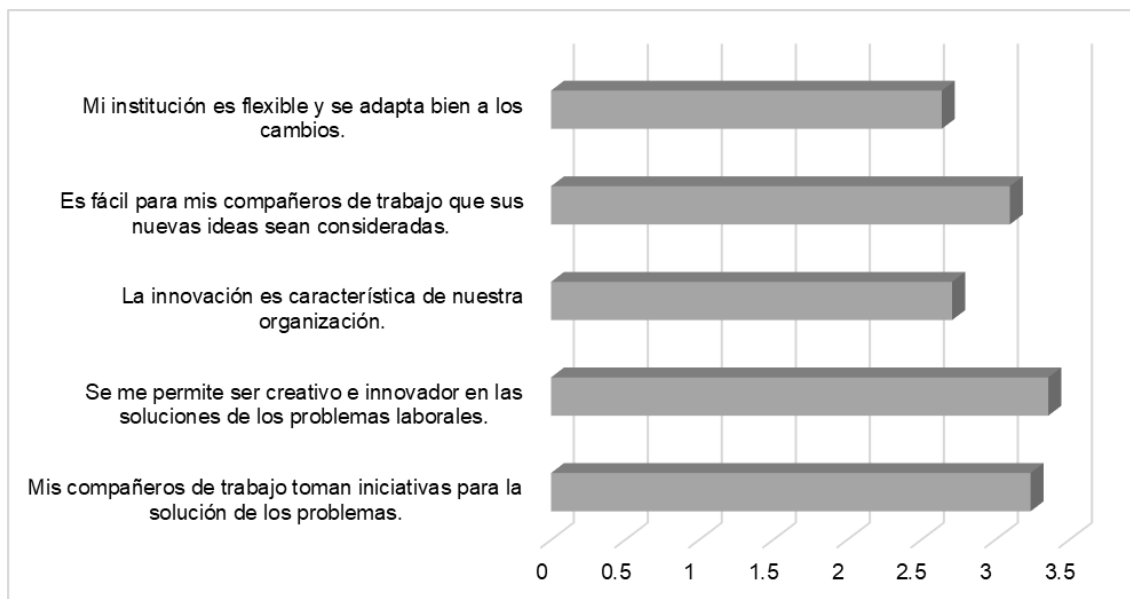
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de los problemas.	3.24	Aceptable
Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.	3.36	Aceptable
La innovación es característica de nuestra organización.	2.71	Aceptable
Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.	3.1	Aceptable
Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.	2.64	Aceptable
Promedio	3.01	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

En la evaluación de la dimensión de innovación, todas las preguntas se ubicaron dentro de la categoría Aceptable de acuerdo a los puntajes de sus promedios individuales.

**FIGURA N° 14**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: INNOVACION**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENCHE, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 15**

**CLIMA ORGANIZACIONAL**

**DIMENSIÓN: LIDERAZGO**

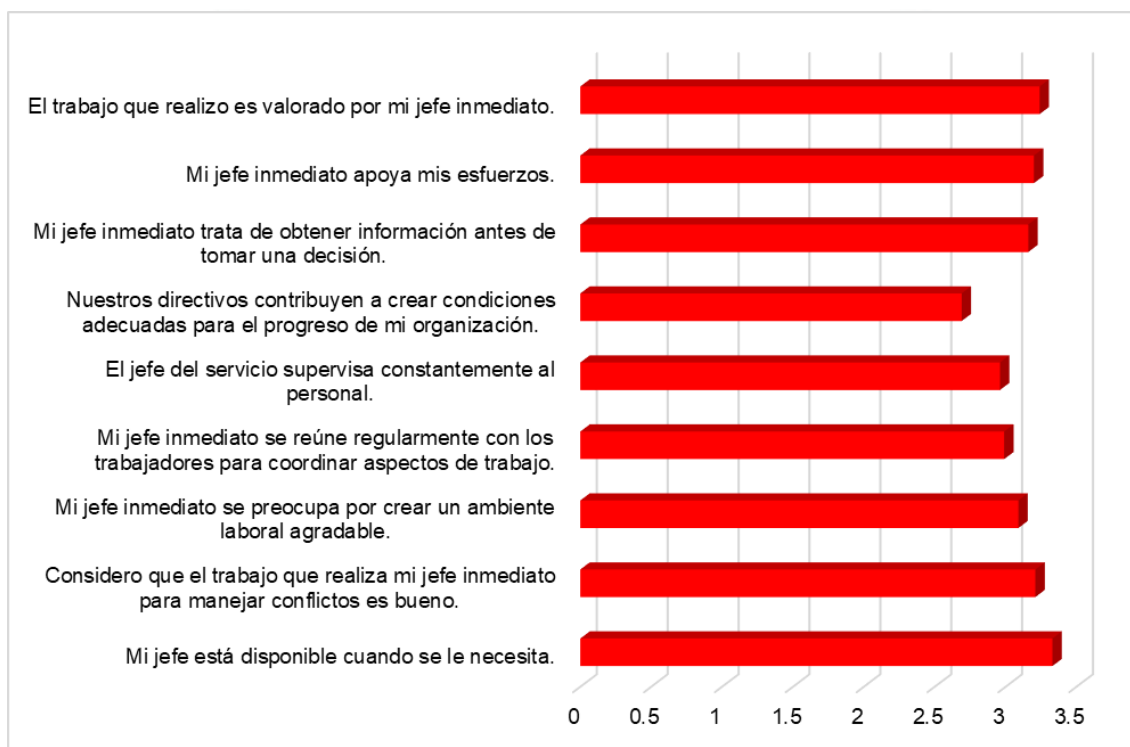
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Mi jefe está disponible cuando se le necesita.	3.33	Aceptable
Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.	3.21	Aceptable
Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.	3.09	Aceptable
Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.	2.99	Aceptable
El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.	2.96	Aceptable
Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.	2.69	Aceptable
Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.	3.16	Aceptable
Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.	3.2	Aceptable
El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.	3.24	Aceptable
Promedio	3.1	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

En la dimensión de liderazgo, todas las preguntas se ubicaron en la categoría Aceptable de acuerdo a sus puntajes promedios.

**FIGURA N° 15**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: LIDERAZGO**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 16**

**CLIMA ORGANIZACIONAL  
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN**

<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Se han realizado actividades recreativas los últimos seis meses.	2.77	Aceptable
Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.	2.36	Aceptable
Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.	3.49	Aceptable
El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.	3.31	Aceptable
Promedio	2.98	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

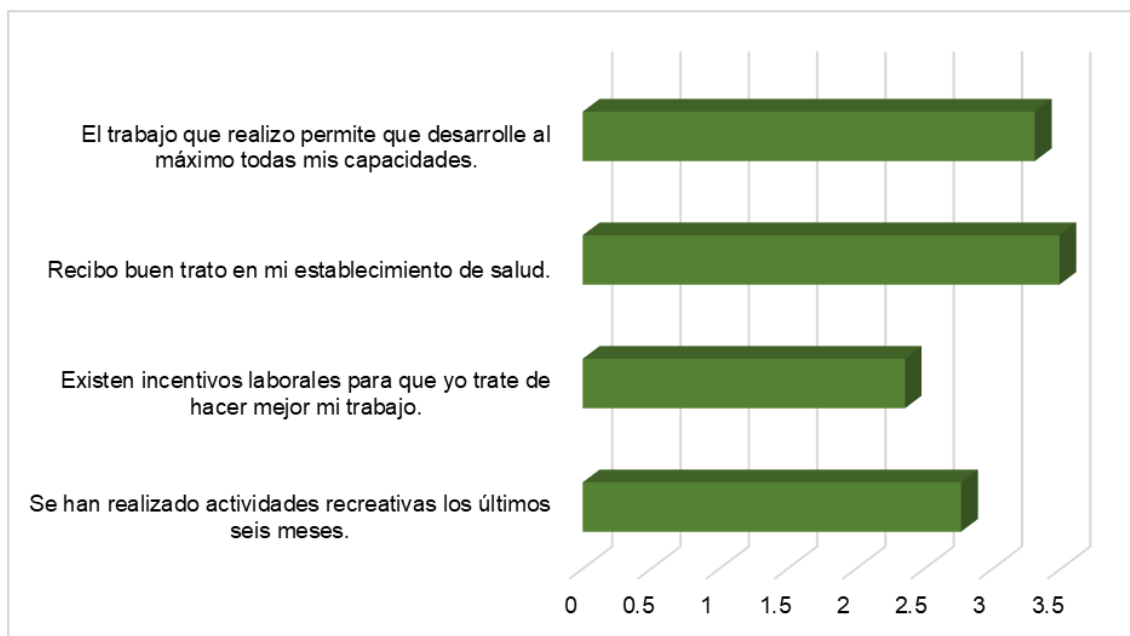
**INTERPRETACIÓN:**

La evaluación de la dimensión de motivación del clima organizacional mostró que todas las preguntas se encontraron en la categoría “Aceptable”, obteniendo mayor puntaje la premisa “el trabajo que realizo, permite que desarrolle al máximo todas mis actividades”.

FIGURA N° 16

CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN



Fuente: *Elaboración propia*



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 17**

**CLIMA ORGANIZACIONAL  
DIMENSIÓN: RECOMPENSA**

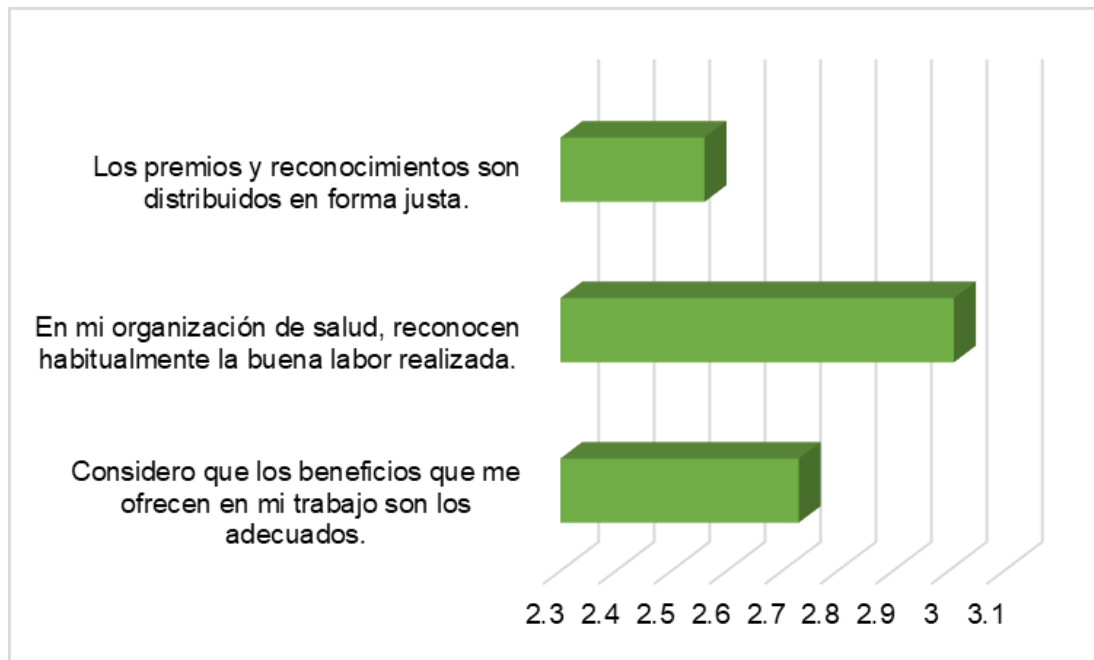
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.	2.73	Aceptable
En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.	3.01	Aceptable
Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.	2.56	Aceptable
Promedio	2.77	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

Se presentan los resultados de la dimensión de recompensa, donde todas las preguntas se encontraron en la categoría Aceptable.

**FIGURA N° 17**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: RECOMPENSA**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 18**

**CLIMA ORGANIZACIONAL  
DIMENSIÓN: REMUNERACIÓN**

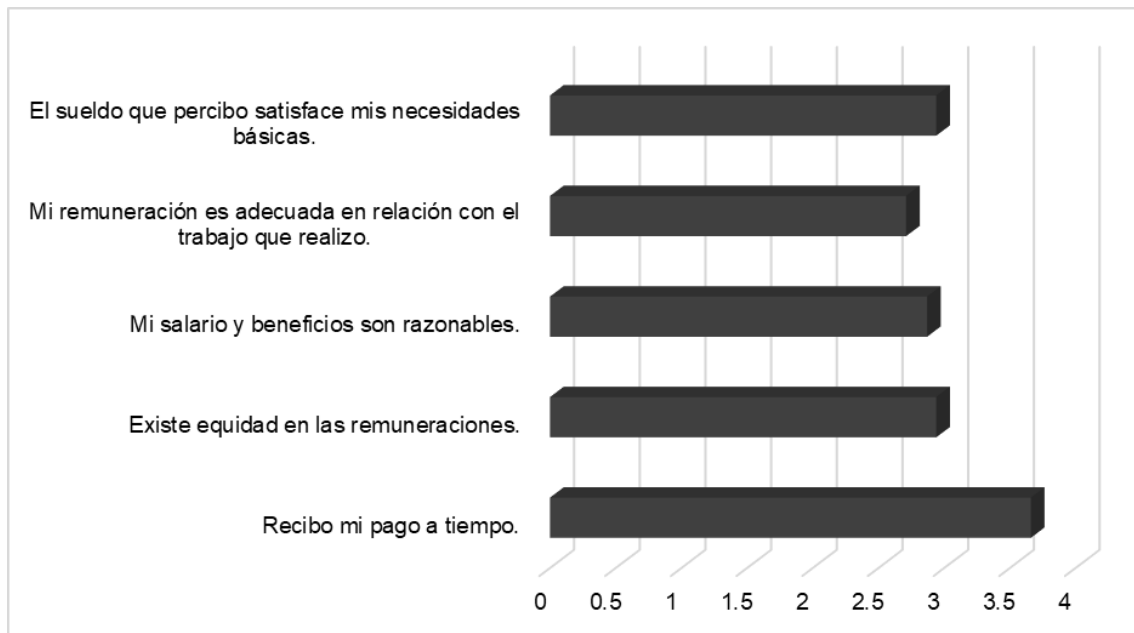
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Recibo mi pago a tiempo.	3.66	Aceptable
Existe equidad en las remuneraciones.	2.94	Aceptable
Mi salario y beneficios son razonables.	2.87	Aceptable
Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.	2.71	Aceptable
El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.	2.94	Aceptable
Promedio	3.02	Aceptable

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

En la evaluación de la dimensión de remuneración se encontró que todas las preguntas se encuentran en la categoría “Aceptable”.

**FIGURA N° 18**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: REMUNERACIÓN**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 19**

**CLIMA ORGANIZACIONAL  
DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES**

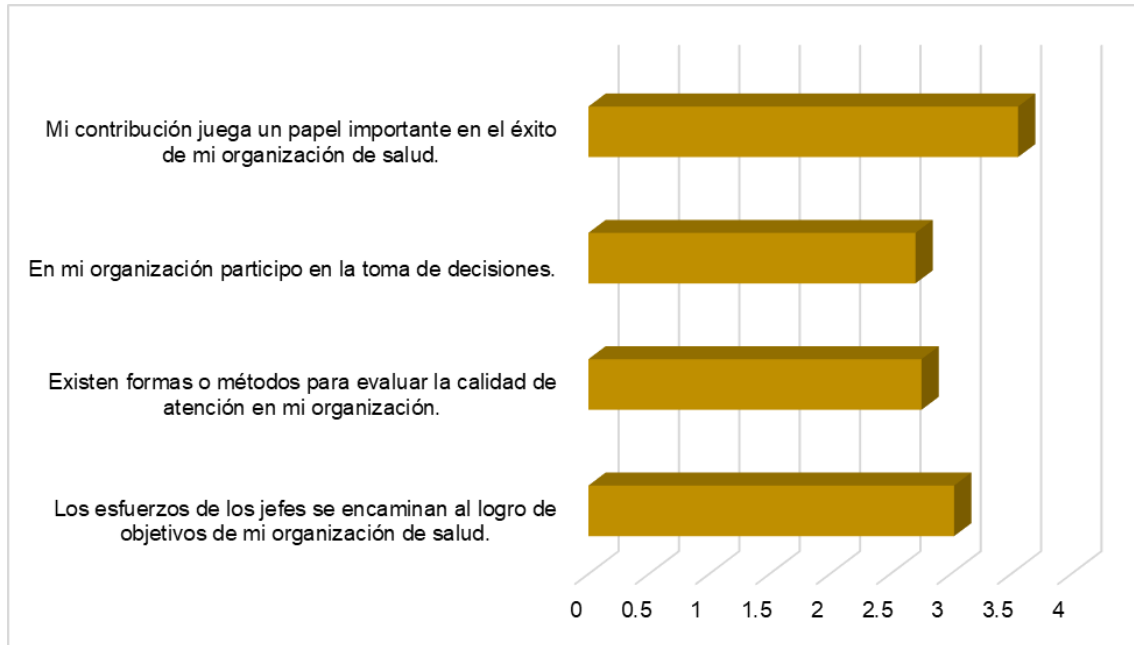
<b>Pregunta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Interpretación</b>
Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.	3.03	Aceptable
Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.	2.76	Aceptable
En mi organización participo en la toma de decisiones.	2.71	Aceptable
Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.	3.56	Aceptable
<b>Promedio</b>	<b>3.02</b>	<b>Aceptable</b>

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

Se presentan los resultados de la dimensión de la toma de decisiones, donde todas las preguntas evaluadas se ubicaron dentro de la categoría “Aceptable”, considerando la de mayor puntaje “Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.”

**FIGURA N° 19**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**DIMENSIÓN: TOMA DE DECISIONES**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 20**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**(GLOBAL)**

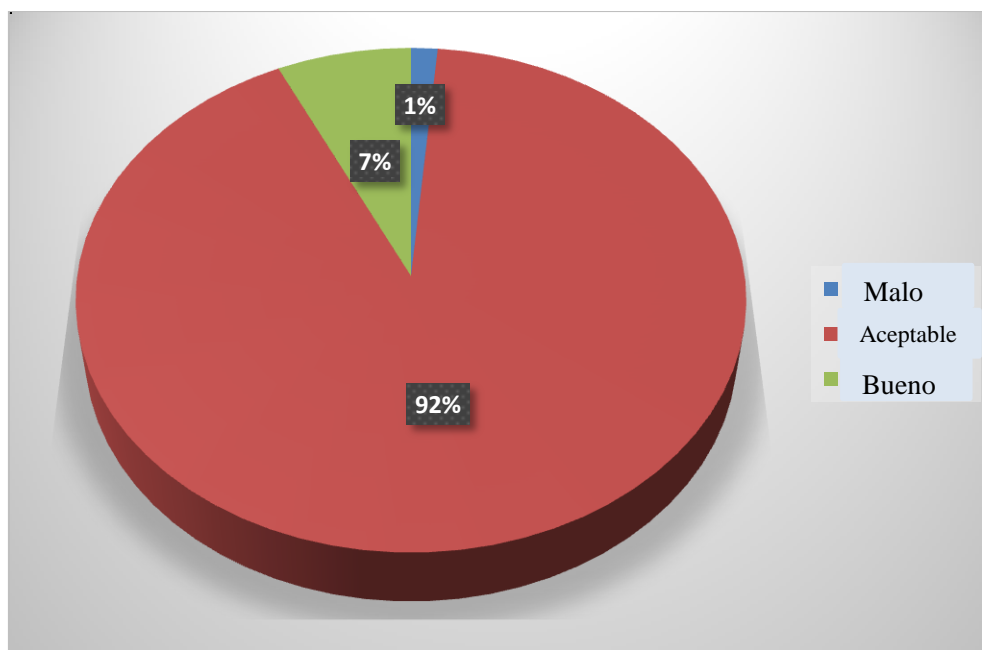
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	1	1.4%
Aceptable	64	91.4%
Bueno	5	7.1%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

En cuanto a la evaluación general del clima organizacional se encontró que 91.4% de los residentes considera que se encuentra “aceptable”, mientras que 7.1% considera que existe un clima “bueno” y 1.4% que el clima es “malo”.

**FIGURA N° 20**  
**CLIMA ORGANIZACIONAL**  
**(GLOBAL)**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 21**

**SATISFACCIÓN LABORAL**

**COMPONENTES DE TRABAJO ACTUAL, EN GENERAL, INTERACCIÓN  
CON EL JEFE Y OPORTUNIDADES DE PROGRESO**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Trabajo Actual</b>		
Satisfecho	19	27.1%
Insatisfecho	51	72.8%
<b>Trabajo en General</b>		
Satisfecho	27	38.6%
Insatisfecho	43	61.4%
<b>Interacción con el jefe inmediato</b>		
Satisfecho	9	12.9%
Insatisfecho	61	87.1%
<b>Oportunidades de progreso</b>		
Satisfecho	17	24.3%
Insatisfecho	53	75.7%

*Fuente: Base de datos*

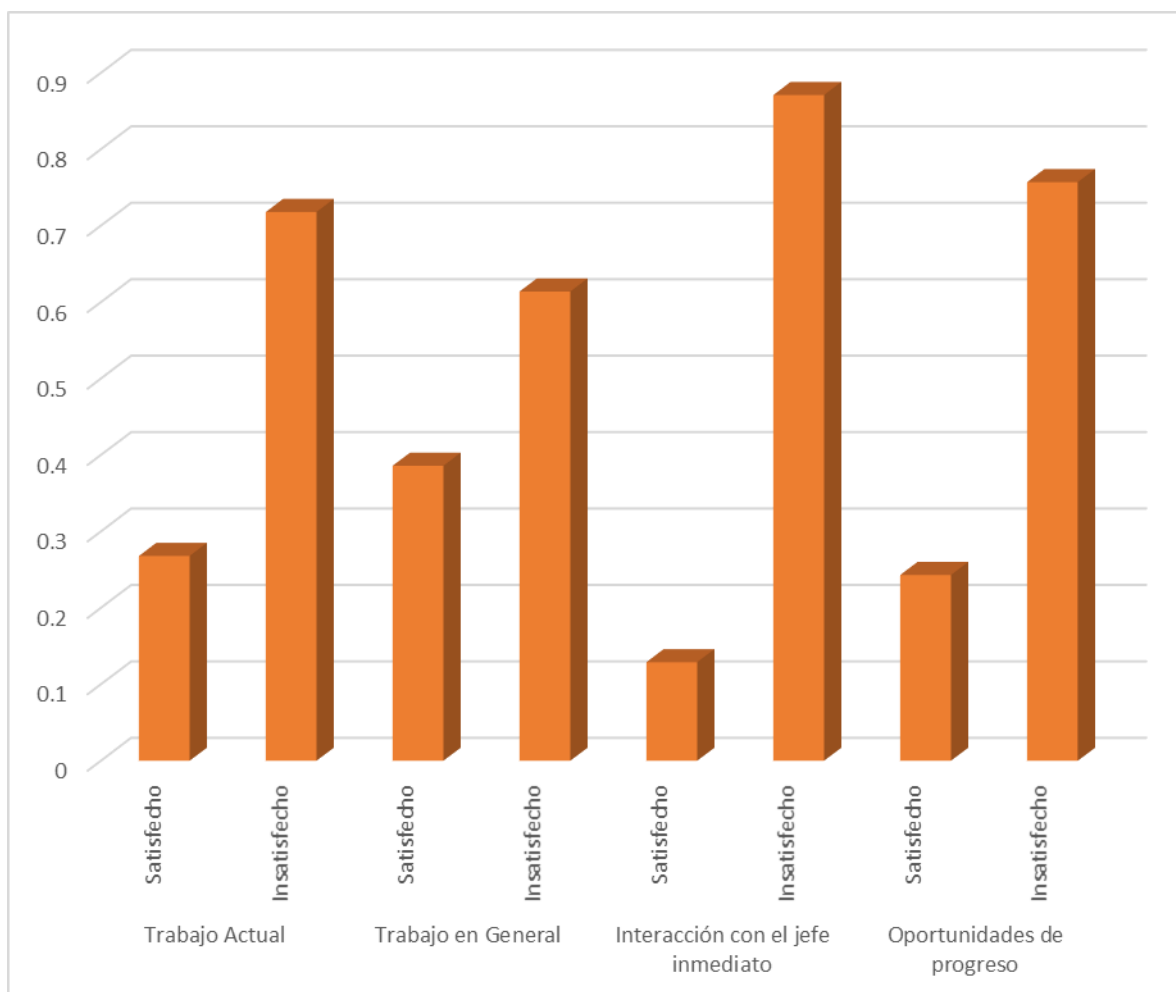
**INTERPRETACIÓN:**

Se presentan los resultados de la satisfacción laboral, donde prevaleció la sensación de insatisfacción en interacción con el jefe inmediato, siendo su valor de 87.1%.

**FIGURA N° 21**

**SATISFACCIÓN LABORAL**

**COMPONENTES DE TRABAJO ACTUAL, EN GENERAL, INTERACCIÓN  
CON EL JEFE Y OPORTUNIDADES DE PROGRESO**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 22**

**SATISFACCIÓN LABORAL**

**COMPONENTES DE REMUNERACIONES E INCENTIVOS, INTERRELACIÓN  
CON LOS COMPAÑEROS Y AMBIENTE DE TRABAJO**

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Remuneraciones e incentivos</b>		
Satisfecho	8	11.4%
Insatisfecho	62	88.6%
<b>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</b>		
Satisfecho	24	34.3%
Insatisfecho	46	65.7%
<b>Ambiente de trabajo</b>		
Satisfecho	14	20%
Insatisfecho	56	80%

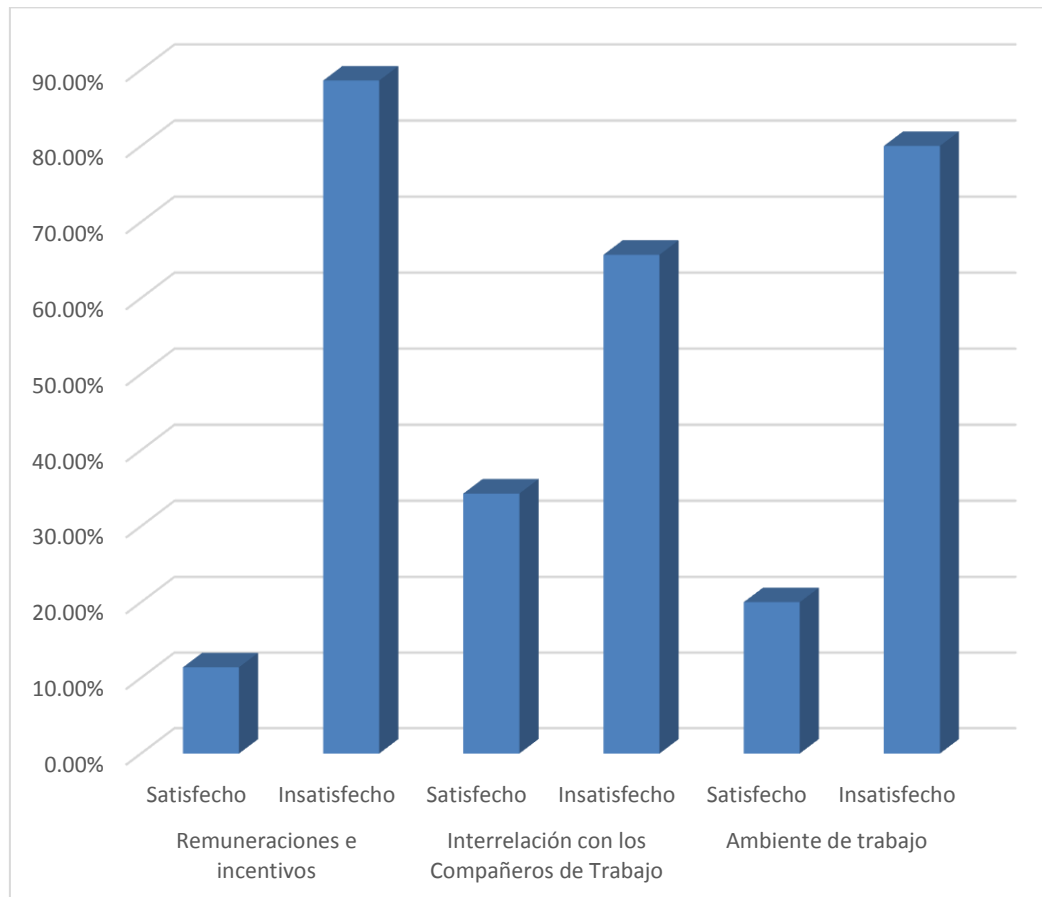
*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

Se presentan los resultados de la satisfacción laboral, donde prevaleció la sensación de insatisfacción en remuneraciones e incentivos, obteniéndose un valor de 88.6%

FIGURA N° 22

**COMPONENTES DE REMUNERACIONES E INCENTIVOS, INTERRELACIÓN  
CON LOS COMPAÑEROS Y AMBIENTE DE TRABAJO**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

TABLA N° 23

**SATISFACCIÓN LABORAL  
(GLOBAL)**

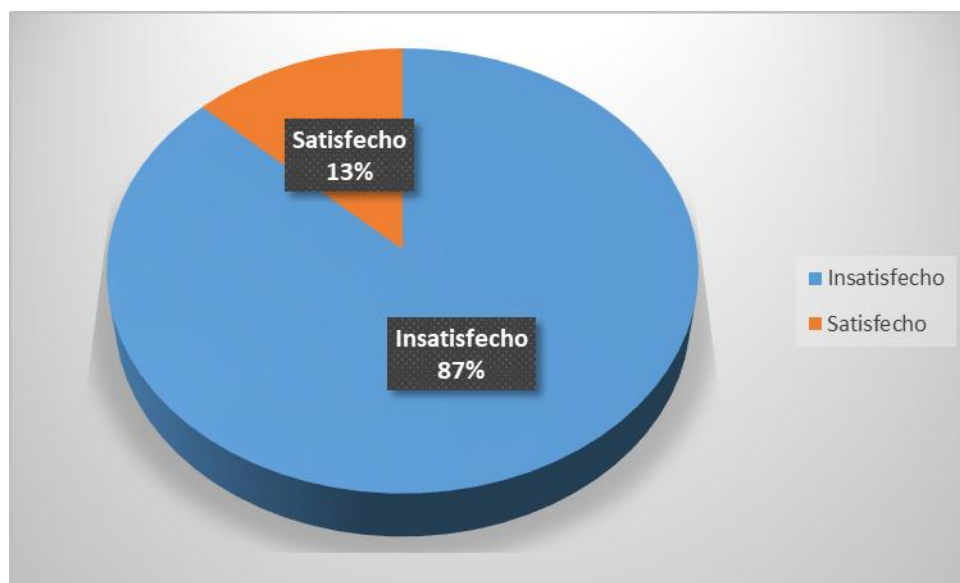
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Insatisfecho	61	87.1%
Satisfecho	9	12.9%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100%</b>

*Fuente: Base de datos*

**INTERPRETACIÓN:**

En la evaluación de satisfacción laboral, encontramos que el 87.1% se encuentra insatisfecho en su trabajo como residente.

**FIGURA N° 23**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**  
**(GLOBAL)**



*Fuente: Elaboración propia*

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS  
RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2018”**

**TABLA N° 24**

**RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

			SATISFACCIÓN LABORAL		Total
			Insatisfecho	Satisfecho	
CLIMA LABORAL	Malo	Recuento	1	0	1
		Porcentaje	100,0%	0,0%	100,0 %
	Aceptable	Recuento	60	4	64
		Porcentaje	93,75%	6,25%	100,0 %
	Bueno	Recuento	0	5	5
		Porcentaje	0,0%	100,0%	100,0 %
Total		Recuento	61	9	70
		Porcentaje	87,1%	12,9%	100,0 %

*Fuente: Base de datos*

Chi cuadrado: 36.530

Valor de p: <0.001 (Altamente significativo)

**INTERPRETACIÓN:**

Se hizo el análisis entre la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional, encontrándose una relación altamente significativa, donde los residentes satisfechos laboralmente tienen un clima laboral bueno.



# **CAPITULO III**

## **DISCUSIÓN Y COMENTARIOS**

## DISCUSIÓN Y COMENTARIOS

El objetivo del presente trabajo fue evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral en los médicos residentes del Hospital III Goyeneche; para ello se evaluaron las características sociodemográficas como el sexo, donde se encontró que la mayoría era del sexo masculino, en cuanto a la edad, mayoritariamente la población se ubicó entre 30 y 39 años. Respecto al estado civil de los médicos residentes evaluados, más de la mitad fueron solteros, seguidos de los casados, y en menores frecuencias se ubicaron los convivientes y divorciados. En su mayoría, los residentes evaluados, no tenían hijos, luego seguían los que tenían un solo hijo, en menor cantidad fueron aquellos que tenían dos o tres hijos.

En cuanto al área de trabajo según especialidad, la mayoría de ellos fueron del área clínica, y en relación al año que están cursando, fueron más los de segundo año.

Respecto al número de guardias que realizan, en su mayoría, realizan guardias de turno diurno y nocturno, y en muy poca cantidad, los que realizan guardias que tienen solo un turno, el diurno. Según el número de guardias que ellos están realizando, vemos que en su mayoría, están realizando 8 guardias mensuales.

La evaluación del clima organización, de acuerdo a los valores encontrados, se encuentran en un rango “aceptable”, no llegando a ser ni bueno ni malo. La evaluación de nivel de satisfacción laboral encontrada, fue que los residentes de mencionado hospital, se encuentran insatisfechos en su trabajo como residentes.

El estudio de Calcina, donde evaluó el clima organizacional y satisfacción laboral en el Hospital Dos de Mayo en enfermeros de las Unidades Críticas; el autor utiliza el cuestionario de Litwin y Stringer para evaluar clima, el cual cuenta con nueve

dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calidez, apoyo, normas, conflicto, identidad; que a diferencia del presente estudio, en el que para la evaluación del clima, se consideró el documento técnico: Metodología para el Estudio del Clima Organizacional, el cual contiene 11 dimensiones: liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, remuneración, identidad, conflicto y cooperación, motivación. Vemos que comparten algunas dimensiones, y hay otras con distinta denominación, pero básicamente están evaluando el mismo fin. En el trabajo realizado en el Hospital Dos de Mayo, el autor encontró que las dimensiones regulares son la de recompensa, apoyo y conflicto y las que tienen un porcentaje considerable, expresándose en buenas dimensiones son las de estructura, riesgo y calidez; a diferencia de mi estudio, en el que resultó dentro de un rango de “aceptable” en la mayoría de dimensiones, considerando además que dentro de la dimensión de Identidad, se obtuvo un ítem con la denominación de “bueno”. (37)

El trabajo realizado por Calcina en el Hospital Dos de Mayo, evalúa la satisfacción laboral con una escala de media, alta y baja, y refiere una satisfacción laboral media en cuanto a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas. En comparación con el presente trabajo, en el que se dividió en una escala de satisfecho e insatisfecho, obteniéndose con mayor porcentaje la insatisfacción en la mayoría de sus aspectos, siendo mayor el valor en remuneraciones e incentivos, seguido de la interacción con el jefe. (37).

El estudio de Laura París, el cual tuvo como muestra 196 profesionales, de los cuales eran 97 médicos y 99 enfermeras, usó como instrumento varias escalas, y asea bien para evaluar el estrés, el bienestar subjetivo, y en su búsqueda de evaluar la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general, uso la escala desarrollada de Shouksmith. Buscó relaciones con la atención médica donde encontraron que la

sobrecarga de trabajo, las percepciones de injusticia en el grupo de trabajo y la necesidad de apoyo son los principales causantes de una mala atención, además de ser estos los principales estresores; así mismo buscaron los predictores para la satisfacción laboral, encontrando que eran el apoyo familiar, más horas de trabajo. A diferencia del trabajo en curso, el trabajo de Laura Paris, está más concentrado en buscar aquellos predictores en cuanto al estrés y la vida laboral, por lo que considera no solo la satisfacción laboral, sino la satisfacción con la vida misma, y el presente trabajo considera el estudio del personal de salud, en todas sus formas, en su vida laboral, profesional y personal. Siendo importante también estudiar al ser humano en todas sus dimensiones, tanto profesionales como personales. (38).

El estudio de Pathman et al, evaluó la satisfacción relativa y/o insatisfacción en médicos bajo distintos aspectos, propone además un modelo que relaciona el estrés con las intenciones de retirarse de la práctica médica debido a la insatisfacción laboral; dicho estudio se llevo a cabo vía correo electrónico, en la que participaron 1735 médicos entre generales y especialistas. En los resultados del estudio, refieren que una cuarta parte del total de médicos, indicaba que podría abandonar la práctica en dos años, además de ser los médicos jóvenes los que se encuentran con mas insatisfacción que los más adultos; refiere además como resultado, que el mayor porcentaje de insatisfacción es por el sueldo y las relaciones interpersonales, siendo este un punto silmilar en el trabajo presente, ya que hay una mayor insatisfacción en cuanto a las remuneraciones, además de compartir la insatisfacción en cuanto a las relaciones interpersonales. (39)

El estudio de Pathman et al, tiene una afinidad con el estudio de Laura Paris, ya que en ambos consideran importante el estrés bajo el que labora el personal de salud, usando instrumentos que pueden dar como resultado que el factor estrés es uno de los más importantes en la práctica médica. (38) (39).

En cuanto a la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional fue altamente significativo; es decir, que los que tienen un buen clima laboral están satisfechos con su trabajo. En la investigación realizada por Malloy y colaboradores evaluaron la percepción de las enfermeras sobre la relación de los médicos bajo el aspecto de cultura y clima organizacional, fue un estudio en cuatro países, donde se sugiere que las enfermeras percibieron bajos niveles de clima organizacional, consideran que el clima interorganizacional depende de la coherencia organizacional, la seguridad y la estabilidad. Es importante que se tome en cuenta el punto de vista desde varios aspectos, en este caso, considerando la percepción de las enfermeras, nos muestra entonces, la importancia de realizar el estudio, no solo en médicos residentes o enfermeras, sino también en médicos asistentes, en todo el personal de salud que labora en una institución, ya que cada quien va a tener un punto de vista distinto desde su cede. (40).

En el estudio realizado en España, por Carrillo y colaboradores, sobre la satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario; tuvo una muestra constituida de 546 profesionales sanitarios, entre médicos, enfermeras, auxiliares, etc. El objetivo del trabajo era analizar la satisfacción de la vida laboral de los profesionales sanitarios describiendo los distintos niveles de satisfacción laboral en los distintos grupos profesionales, encontrando diferencia significativa entre los médicos residentes y el personal de enfermería o auxiliares; que a diferencia de el presente trabajo, en el que busco la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral, se registraron datos de satisfacción en médicos residentes y en profesionales de gestión, (como ellos llaman en su estudio), y niveles menores de satisfacción en enfermeras y auxiliares. (41)

Indican, en el estudio de Carrillo y colaboradores, que de acuerdo a la teoría bifactorial de Herzberg, uno de los factores que influenciaría la satisfacción de médicos y de

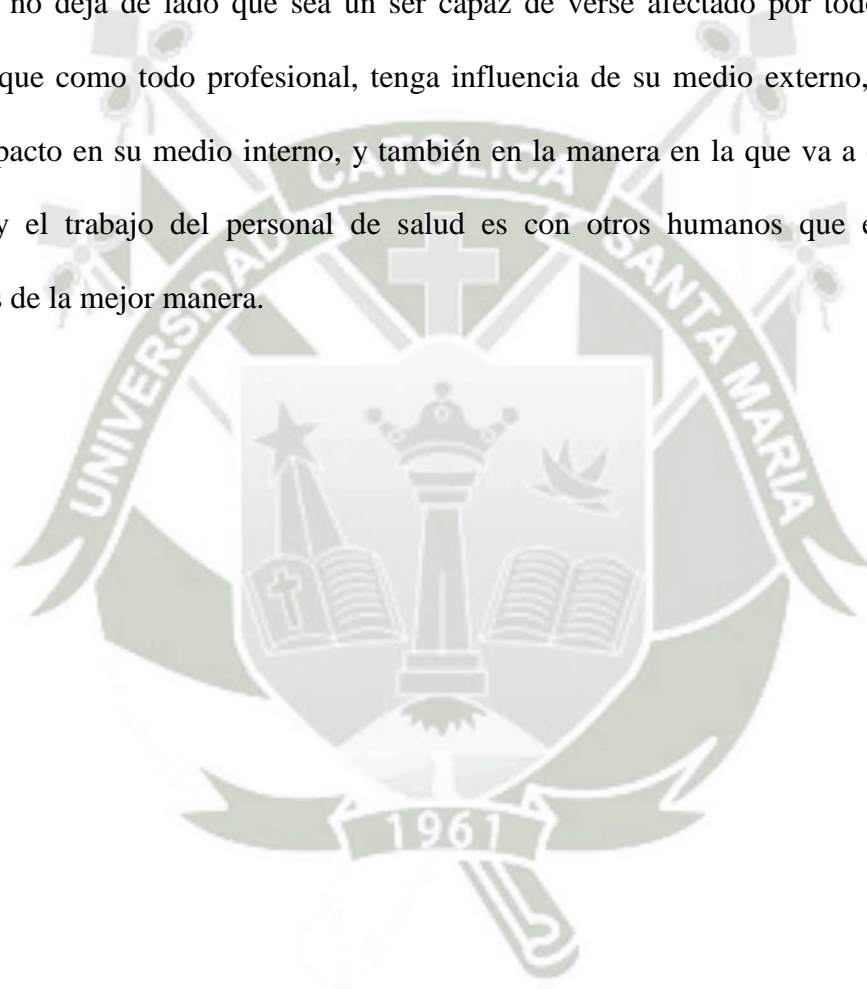
profesionales en gestión, sería un mejor salario, además de realizar tareas un poco más motivantes; tal premisa causa admiración en mi persona, ya que si extrapolamos dicha premisa en mi estudio realizado solo en residentes, entre los que encuentro insatisfacción, me lleva a pensar, de alguna manera, que si se realiza el mismo trabajo en todo el personal de salud del mismo hospital, se encontraría una mayor insatisfacción por parte de un número incrementado del personal en todo el hospital. (41).

Salas Vilca, nos presenta una investigación muy similar a la presente, en su trabajo titulado clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública. En el cual realiza un estudio en profesionales de la salud, considerando una población de 420, con una muestra de 200, de las especialidades de medicina, ginecología y pediatría de un centro de salud y de un Hospital, a diferencia de los otros estudios que realizaban la investigación en distintos profesionales de la salud. Y a diferencia del presente estudio que se realizó en un solo hospital. Utilizó como instrumento las encuestas de clima organizacional y de satisfacción laboral de MINSA, al igual que en el caso del trabajo presente. Y en cuanto a resultados obtenidos, en ambos trabajos se encontró una relación altamente significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, encontrándose que se encuentran más satisfechos aquellos que consideran trabajar un clima organizacional bueno. Salas relaciona además, la satisfacción laboral con el diseño organizacional, con el talento humano y con la cultura organizacional, encontrando en las tres relaciones significativas de cada una de ellas con la satisfacción laboral. (42)

Luego de haber realizado la investigación, podemos decir que no se han encontrado estudios regionales relacionando el clima organizacional con satisfacción laboral en el personal de salud, sin embargo si los hay en distintas empresas con diferente rubro; en cuanto a investigaciones a nivel nacional se encontraron pocos estudios que realicen la

misma investigación en el ámbito salud, dirigido a médicos, en su mayoría son dirigidas a distinto personal de salud, generalmente en personal de enfermería.

En la mayoría de los estudios se encontró una importante relación entre el clima laboral y la satisfacción, ya sea de manera conjunta o de estas variables, con otras, lo que nos permite deducir la importancia del estudio en curso, ya que el personal de salud, es un ser humano capaz de relacionarse con las demás personas para brindarles apoyo, alivio, pero ello no deja de lado que sea un ser capaz de verse afectado por todo lo que le rodea, y que como todo profesional, tenga influencia de su medio externo, y que ello tenga impacto en su medio interno, y también en la manera en la que va a expresar su trabajo, y el trabajo del personal de salud es con otros humanos que esperan ser atendidos de la mejor manera.



# **CAPITULO IV CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**



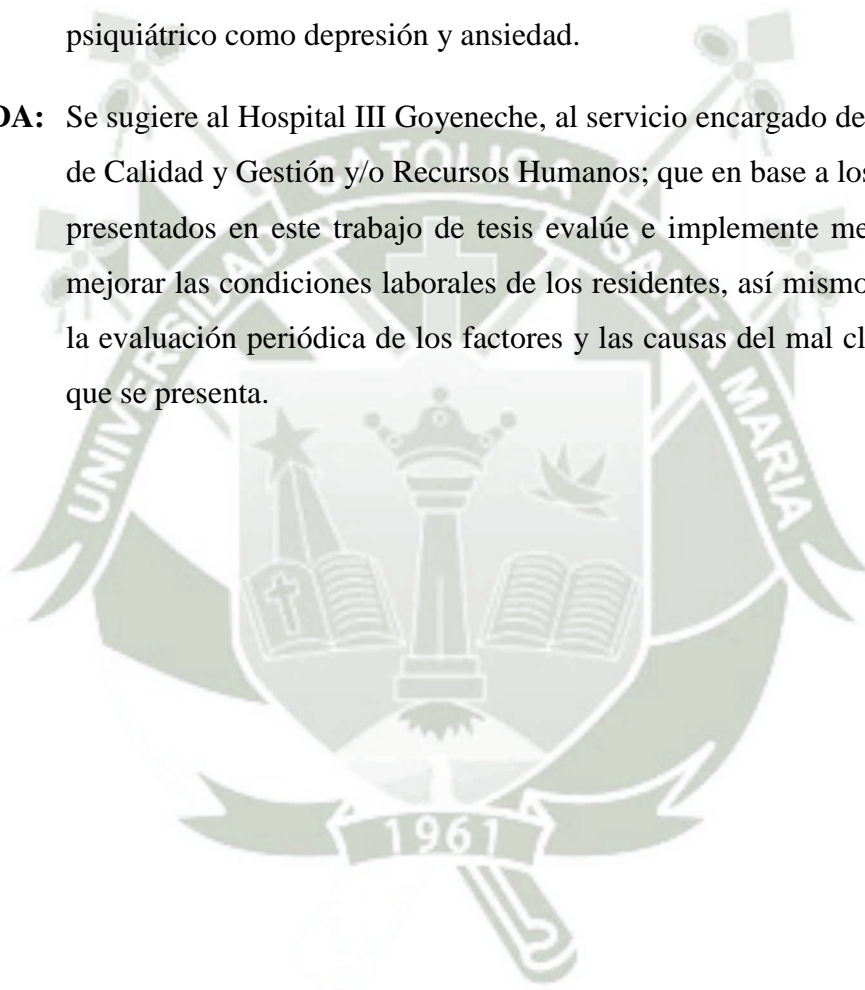
## CONCLUSIONES

- PRIMERA:** El clima organizacional en los médicos residentes del Hospital III Goyeneche fue malo en 1.4%, aceptable en 91.4% y bueno en 7.1%
- SEGUNDA:** El nivel satisfacción laboral en los médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2018 fue satisfactorio en 12.9% e insatisfactorio en 87.1%
- TERCERA:** Existe una relación muy significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, encontrando que los que tienen un clima bueno son más satisfechos.
- CUARTA:** Se estudiaron residentes con edades comprendidas entre 26 y 40 años, siendo mayoritarios (60%) los que tenían entre 30 y 39 años, 58.6% fueron del sexo masculino, 55.7% estaba soltero, 35.7% casado, 54.3% no tenían hijos, 67.1% fueron del área clínica y 32.9% del área quirúrgica, 37.1% estaban en segundo año de residencia, 35.7% en primero.

## SUGERENCIAS

**PRIMERA:** Se sugiere a las Facultades de Medicina Humana de las universidades Católica de Santa María y Nacional de San Agustín; que en sus unidades de postgrado y segunda especialidad, tomen en consideración los resultados para implementar medidas a nivel de investigación de los problemas afines que puedan estar presentando los residentes. Tomando en cuenta otras variables, como estrés con consecuencias a nivel psiquiátrico como depresión y ansiedad.

**SEGUNDA:** Se sugiere al Hospital III Goyeneche, al servicio encargado de evaluación de Calidad y Gestión y/o Recursos Humanos; que en base a los resultados presentados en este trabajo de tesis evalúe e implemente medidas, para mejorar las condiciones laborales de los residentes, así mismo considerar la evaluación periódica de los factores y las causas del mal clima laboral que se presenta.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Maslow AH. A theory of human motivation. Psychological review. 1943 Jul;50(4):370.
2. Herzberg F, Mausner B, Snyderman BB. The Motivation to Work, John Wiley & Sons. Inc., New York. 1959; 195.
3. Porter LW, Lawler EE, Hackman JR. Behavior in organizations. 1975
4. Tagiuri R, Litwin GH, Barnes LB. Organizational climate: Explorations of a concept. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University; 1968.
5. Schneider B, Salvaggio AN, Subirats M. Climate strength: a new direction for climate research. Journal of Applied Psychology. 2002 Apr;87(2):220
6. Brown A, Payne R. A human resource approach to the management of organisational culture. Manchester Business School; 1990 Oct.
7. Schein EH. Defining organizational culture. Classics of organization theory. 1985; 3(2):490-502.
8. Patterson MG, West MA, Shackleton VJ, Dawson JF, Lawthom R, Maitlis S, Robinson DL, Wallace AM. Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation. Journal of organizational behavior. 2005 Jun 1; 26(4):379-408.
9. Rentsch JR. Climate and culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings. Journal of applied psychology. 1990 Dec;75(6):668.
10. Brown SP, Leigh TW. A new look at psychological climate and its relationship to job involvement, effort, and performance. Journal of applied psychology. 1996 Aug;81(4):358.

11. Carlucci D, Schiuma G, Sole F, Linzalone R. Assessing and managing climate into healthcare organizations. In Proceedings of the International Scientific Conference Insights into the sustainable growth of business 2009 (pp. 19-21).
12. Wienand U, Cinotti R, Nicoli A, Bisagni M. Evaluating the organisational climate in Italian public healthcare institutions by means of a questionnaire. BMC health services research. 2007 May 22;7(1):73.
13. Stone PW, Larson EL, Mooney-Kane C, Smolowitz J, Lin SX, Dick AW. Organizational climate and intensive care unit nurses' intention to leave. Critical care medicine. 2006 Jul 1; 34(7):1907-12.
14. Carli LL, Eagly AH. Gender, hierarchy, and leadership: An introduction. Journal of Social issues. 2001 Jan 1;57(4):629-36.
15. Broadbridge A. Social capital, gender and careers: evidence from retail senior managers. Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal. 2010 Nov 5; 29(8):815-34.
16. Soares R, Combopiano J, Regis A, Shur Y, Wong R. 2011 Catalyst Census: Fortune 500 Women Board Directors. Catalyst. December. 2012.
17. Branin JJ. Career Attainment among Healthcare Executives: Is the Gender Gap Narrowing?. In Forum on Public Policy Online 2009 (Vol. 2009, No. 2). Oxford Round Table. 406 West Florida Avenue, Urbana, IL 61801.
18. Spath P, editor. Guide to effective staff development in health care organizations: a systems approach to successful training. Jossey-Bass; 2002 Jan 24.
19. Thomson O, 'Brien MA, Freemantle N, Oxman AD, Wolf F, Davis DA, Herrin J. In Continuing education meetings and workshops: effects on professional practice and health care outcomes. Cochrane Database Syst Rev 2001 (Vol. 2).

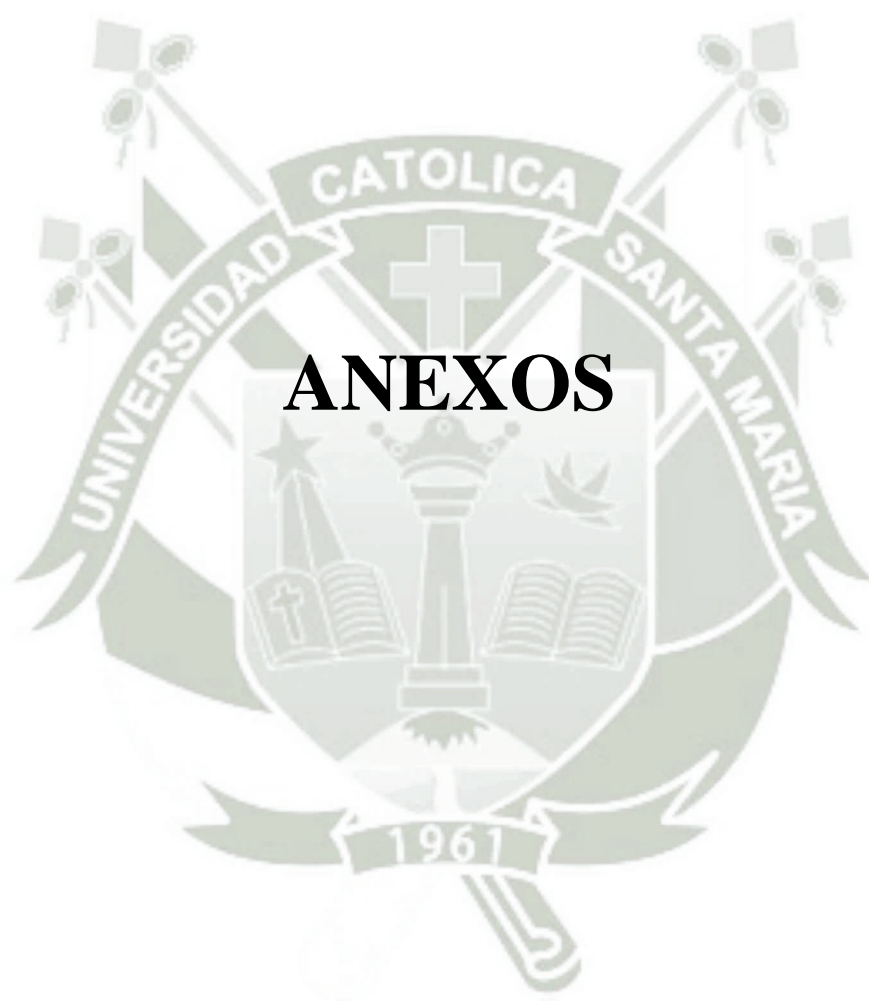
20. Metcalfe L. Public management: from imitation to innovation. Australian Journal of Public Administration. 1993 Sep 1;52(3):292-304.
21. Coulter A, Fitzpatrick R, Cornwell J. Measures of patients' experience in hospital: purpose, methods and uses. London: King's Fund; 2009 Jul.
22. Fitzpatrick R, Hopkins A. Problems in the conceptual framework of patient satisfaction research: an empirical exploration. Sociology of health & illness. 1983 Nov 1;5(3):297-311.
23. Giordano LA, Elliott MN, Goldstein E, Lehrman WG, Spencer PA. Development, implementation, and public reporting of the HCAHPS survey. Medical Care Research and Review. 2010 Feb;67(1):27-37.
24. Landon BE, Reschovsky J, Blumenthal D. Changes in career satisfaction among primary care and specialist physicians, 1997–2001. JAMA. 2003; 289(4):442–449
25. Shanafelt TD, Hasan O, Dyrbye LN, Sinsky C, Satele D, Sloan J, West CP. Changes in burnout and satisfaction with work-life balance in physicians and the general US working population between 2011 and 2014. In Mayo Clinic Proceedings 2015 Dec 31 (Vol. 90, No. 12, pp. 1600-1613). Elsevier.
26. Shanafelt TD, Dyrbye LN, Sinsky C, Hasan O, Satele D, Sloan J, West CP. Relationship between clerical burden and characteristics of the electronic environment with physician burnout and professional satisfaction. In Mayo Clinic Proceedings 2016 Jul 31 (Vol. 91, No. 7, pp. 836-848). Elsevier.
27. Friedberg MW, Chen PG, Van Busum KR, Aunon FM, Pham C. Factors affecting physician professional satisfaction and their implications for patient care, health systems, and health policy. Rand Corporation; 2013 Oct 9.

28. Sharma M, Goel S, Singh SK, Sharma R, Gupta PK. Determinants of Indian physicians' satisfaction & dissatisfaction from their job. *The Indian journal of medical research*. 2014 Mar;139(3):409.
29. Williams ES, Manwell LB, Konrad TR, Linzer M. The relationship of organizational culture, stress, satisfaction, and burnout with physician reported error and suboptimal patient care: results from the MEMO study. *Health Care Manage Rev*. 2007;32(3):203–212.
30. Chou LP, Li CY, Hu SC. Job stress and burnout in hospital employees: comparisons of different medical professions in a regional hospital in Taiwan. *BMJ open*. 2014 Feb 1;4(2):e004185.
31. Bronkhorst B, Tummers L, Steijn B, Vijverberg D. Organizational climate and employee mental health outcomes: A systematic review of studies in health care organizations. *Health care management review*. 2015 Jul 1;40(3):254-71.
32. Williams ES, Konrad TR, Linzer M, et al. Physician, practice, and patient characteristics related to primary care physician physical and mental health: results from the physician worklife survey. *Health Serv Research*. 2002;37(1):121–143
33. Scheurer D, McKean S, Miller J, Wetterneck T. US physician satisfaction: a systematic review. *Journal of hospital medicine*. 2009 Nov 1;4(9):560-8.
34. McMurray JE, Linzer M, Konrad TR, Douglas J, Shugerman R, Nelson K. The work lives of women physicians results from the physician worklife study. *SGIM Career Satisfaction Study*. *J Gen Intern Med*. 2000;15(6): 372–380.
35. Salive ME. Preventive medicine physician satisfaction and its relation to practice characteristics. *Am J Prev Med*. 1997;13(4):303–308.

36. Dorgan KA, Lang F, Floyd M, Kemp E. International medical graduate–patient communication: a qualitative analysis of perceived barriers. *Academic Medicine*. 2009 Nov 1;84(11):1567-75.
37. Calcina Cáceres MH. *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012* (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina).
38. Paris L, Omar A. Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*. 2008;13(3).
39. Williams ES, Konrad TR, Scheckler WE, Pathman DE, Linzer M, McMurray JE, Gerrity M, Schwartz M. Understanding physicians' intentions to withdraw from practice: The role of job satisfaction, job stress, mental and physical health. *Health care management review*. 2010 Apr 1;35(2):105-15.
40. Malloy DC, Hadjistavropoulos T, McCarthy EF, Evans RJ, Zakus DH, Park I, Lee Y, Williams J. Culture and organizational climate: nurses' insights into their relationship with physicians. *Nursing Ethics*. 2009 Nov;16(6):719-33.
41. Carrillo García César, Martínez Roche María Emilia, Gómez García Carmen Isabel y Meseguer de Pedro Mariano. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. 2015 May;31(2).
42. Salas Vilca, Yris Violeta. Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública. 2017 Nov 29.
43. Ugarte M, Arce M, Clendenes M, García L. Metodología para el estudio del clima organizacional: Documento técnico/Ministerio de Salud. Comité Técnico de Clima Organizacional--Lima: Ministerio de Salud. 2009.

44. Hidalgo R, Escobedo S, Vigo I. Encuesta de satisfacción de usuarios externos de servicios de salud. Ministerio de Salud del Perú. 2002







**ANEXO 1**  
**PROYECTO DE TESIS**

# UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ESCUELA PROFESIONAL DE MEDICINA



## “CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2017-2018”

Proyecto de Tesis presentado por la  
Bachiller en Medicina Humana:  
**MARÍA DEL CARMEN CONCHA RONDÓN**

Para optar el grado académico de:  
**MEDICO CIRUJANO**

**AREQUIPA – PERU**

**2017**

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENCHE, AREQUIPA 2018

### I. PREÁMBULO

La satisfacción laboral, hoy en día ha tomado gran importancia en el ámbito de la salud. Específicamente la podemos definir como el comportamiento de los médicos hacia el ambiente hospitalario o del centro de salud donde labore, esperando que éste se sienta satisfecho por lo que va a generar actitudes positivas hacia él.

En tanto que el clima organizacional, se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social.

La relación que guardan ambas entre sí, es que el nivel que logra el clima considerando que durante los años de estudios, ya sea desde pregrado hasta la especialidad, los médicos llevan una convivencia de horas, días, años; puede afectar todo ello, sobre el ambiente laboral, debido a que cada uno viene con una formación distinta, un tipo de práctica, clínica distinta, y al trabajar en una misma entidad, deben aunar fortalezas y debilidades para tener un mejor funcionamiento, y lograr la satisfacción laboral esperada y mejores resultados que van a verse reflejados en el buen y mejor funcionamiento de la institución y por supuesto en el buen trato del paciente.

Durante mis años de estudio, he podido ser partícipe de algunos lugares, empleos, hospitales, en donde se vive por momentos un ambiente no adecuado, por diversos factores, debido a que cada persona quiere cumplir con sus expectativas personales y profesionales, olvidando tal vez que no es uno solo quien realiza el trabajo, sino que al igual que uno mismo, hay otras personas que tienen expectativas.

He percibido que cuando se genera un ambiente “tenso”, es cuando se vive un momento cargado de adrenalina, generando estrés en los participantes. Se desarrolla entonces una serie de eventos, los cuales afectan a la relación entre el ambiente laboral, perjudicando, en nuestro ámbito de salud, a los

pacientes, o a toda persona que se aproxima al local. Genera y ocasiona además, que la relación guardada entre compañeros de trabajo se convierta realmente, en una relación imposible de sobrellevar, se presencia, discusiones, malos entendidos, malas reacciones, y probablemente llegando a dañar psicológicamente a un ser humano, el cual luego va en atención de sus pacientes, y ya no logra hacerlo de manera adecuada, correcta, manteniendo la ética profesional, y ello conlleva pues, a que se presenten las quejas de los pacientes, que vienen aquejando problemas para que se les pueda ayudar, y no se ponen a pensar en que tal vez el problema, no es el médico, sino todo lo que trae consigo.

El motivo de mi estudio y que lo haya realizado en el Hospital III Goyeneche, es que habiendo estado durante un año en dicho lugar, pude observar y vivir de cerca que en este centro donde laboran médicos, enfermeras, obstetras, el personal administrativo, personal técnico y demás trabajadores, son seres que van a trabajar en conjunto por la vida de otras personas, en el caso de un nosocomio, los pacientes. La convivencia diaria, vivida, hace que se mejoren o dañen las relaciones interpersonales; el día a día, hace que los trabajadores se sientan a gusto o no con el lugar de trabajo, con sus compañeros, con lo que tiene el hospital, para ofrecerles como un “segundo hogar”, ya que gran parte del día es que van a pasar dentro de la entidad, y es ello lo que nos podría ayudar a demostrar cómo es realmente el clima organizacional y la satisfacción laboral del presente nosocomio.

## **II. PLANTEAMIENTO TEÓRICO**

### **1. Problema de investigación**

#### **1.1. Enunciado del trabajo o problema**

¿Cuál es el clima organizacional y la satisfacción laboral en médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa, 2018?

#### **1.2. Descripción**

##### **a. Área del conocimiento**

- **Área general:**  
Ciencias de la Salud
- **Área específica:**  
Medicina Humana

- **Especialidad:**  
Salud ocupacional.
- **Línea:**

**b. Operacionalización de variables**

Variable	Indicador	Categorías	Escala
<b>Variable Independiente</b>			
Clima Organizacional <i>(Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las normas que afectan el trabajo).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación</li> <li>- Conflicto y cooperación</li> <li>- Confort</li> <li>- Estructura</li> <li>- Identidad</li> <li>- Innovación</li> <li>- Liderazgo</li> <li>- Motivación</li> <li>- Recompensa</li> <li>- Remuneración</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	-Bueno (Mayor a 4) -Aceptable (2-4 pts) -Malo (1-1.99 pts)  (55 enunciados miden 11 dimensiones del clima organizacional, de 1 a 5 puntos cada uno)	Categórica Nominal
<b>Variable Dependiente</b>			
Satisfacción laboral <i>(Percepción que tienen los trabajadores de su ambiente de trabajo que se traduce en la satisfacción o insatisfacción en relación a lo que espera y lo que percibe de su organización)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo actual</li> <li>- Trabajo en general</li> <li>- Interacción con el Jefe inmediato</li> <li>- Oportunidades de progreso</li> <li>- Remuneraciones e Incentivos</li> <li>- Interrelación con los compañeros de trabajo</li> <li>- Ambiente de trabajo</li> </ul>	- Satisfactorio (66-110) - Insatisfactorio (22-65)  (22 enunciados de 7 dimensiones, de 1 a 5 puntos cada uno)	Categórica Nominal.
<b>Variables intervinientes</b>			
Sexo	Caracteres sexuales Secundarios	-Masculino -Femenino	Categórica nominal
Edad	Años cumplidos	-Menos de 25 años -De 25 a 30 años -Más de 30 años	
Estado Civil	Estado de relación Conyugal	-Soltero(a) -Casado(a) -Conviviente -Otro	
Hijos	Número de hijos	-Ninguno -1 -2 -Más de 2	
Especialidad de residencia	Especialidad que realiza	-Clínicas. -Quirúrgicas.	Categórica nominal

Año de residencia	Año de residencia que está cursando	-Primero -Segundo -Tercero -Cuarto	Categórica nominal
Guardias médicas	Realiza trabajo de Guardias	-No -Solo guardias diurnas -G. diurnas y nocturnas	

**c. Interrogantes**

- ¿Cómo es el clima organizacional en el Hospital Goyeneche según la percepción de los médicos residentes, Arequipa 2018?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los médicos residentes del Hospital Goyeneche, Arequipa 2018?
- ¿Existe asociación entre el clima organización y la satisfacción en médicos residentes del Hospital Goyeneche, Arequipa 2018?
- ¿Qué características sociodemográficas y laborales (variables intervinientes) presentan los médicos residentes del Hospital Goyeneche, Arequipa 2018?

**d. Tipo de investigación**

Investigación de campo.

**e. Diseño de investigación**

Observacional, prospectivo, transversal.

**f. Nivel de investigación**

Nivel correlacional.

**1.3. Justificación del Problema**

**Relevancia Contemporánea y social:** La profesión médica es una de las que tiene mayor cercanía con las personas por lo que el estudio de su

rendimiento y funcionamiento en la sociedad es fundamental, en este caso, el estudio de la satisfacción es importante porque de ello van a depender diversos factores como la productividad, la motivación, la actitud positiva del médico hacia el trabajo, el mejor trato a los pacientes, y posiblemente el clima organizacional o viceversa; por ello es ésta última variable de estudio para el presente trabajo de tesis.

**Relevancia Académica y Científica:** La investigación de las diferentes variables que pueden intervenir en el clima organizacional o en la satisfacción laboral pueden variar de acuerdo al medio, es por ello que es importante el estudio a nivel específico en una localidad, porque así se tienen claras las variables específicas y propias de la zona de estudio, añadiendo esto valor científico y académico a la investigación del tema.

**Factibilidad:** El presente trabajo de tesis es factible porque los gastos generados en si no son cuantiosos y pueden ser asumidos por la autora del estudio, así mismo se tiene acceso a la población que se va a evaluar.

**Originalidad:** No se han realizado trabajos anteriores que estudien variables relacionadas al clima organizacional o la satisfacción laboral en médicos que se encuentran realizando la especialidad en el Hospital Goyeneche en la Ciudad de Arequipa.

## 2. Marco conceptual

### 2.1. Clima Organizacional:

#### 2.1.1. Introducción

En lo que respecta al desarrollo de teorías dentro de lo que es recursos humanos, desde hace más de 70 años viene considerándose el tema de motivación en el lugar de trabajo; uno de los pioneros en este tema fue Maslow, quien organizó las necesidades humanas en cinco niveles

generales: necesidades fisiológicas (comida, agua, sexo refugio), necesidades de seguridad (protección), necesidades sociales (pertenencia, aceptación), necesidades del ego (estado, apreciación) y necesidades de autorrealización (necesidad de explotar su propio potencial), en las que las tres primeras son básicas o de déficit y las dos siguientes son una continuación cuando se satisfacen las primeras (1). Posteriormente otro de los autores importantes en el área, cuyos estudios se enfocan en la motivación para el trabajo, dividió la satisfacción de la necesidad en factores extrínsecos (salario, condiciones laborales, seguridad laboral) e intrínsecos (reconocimiento, status, logros) (2).

Por varios años la definición de clima organizacional fue complicado y ambiguo y existía la dificultad en diferenciar cultura organizacional y clima organizacional, ya que ambos se centran en distintos aspectos del análisis organizacional. Se habla de clima organizacional a inicios de los 70 del siglo pasado, y aunque inicialmente se consideraba lo mismo que cultura, su definición se basó en el conjunto de costumbres y patrones típicos de cómo se hacen las cosas (3).

Las instituciones de atención médica, ya sean centro de salud, hospitales o clínicas privadas son instituciones muy complejas y su estructura es peculiar debido a la diversidad de formas organizativas, el estado del centro de salud, el tamaño, la presencia de salas quirúrgicas, entre otros parámetros que podrían dificultar el desarrollo del control gerencial.

### **2.1.2. Conceptos**

Tagiuri definió el clima organizativo en 1968 como una "calidad del entorno interno de una organización que: es experimentada por sus miembros, influye en su comportamiento y puede describirse en términos de los valores de un conjunto particular de características (o atributos) de la organización (4). Desde una gestión de recursos humanos, esta definición presenta varios puntos de interés. Primero, la importancia de la cultura organizacional y el clima en la organización porque se ha demostrado que existe una relación importante entre ellos y los resultados del desempeño organizacional. Segundo, el concepto está ambiguamente definido y es importante reconocer la diferencia entre la cultura organizacional y el clima organizacional. Tercero, pocos estudios examinan la importancia del clima en el sector de la salud y se necesita investigación adicional para comprender estas complejas organizaciones (5).

El término cultura comenzó a aparecer en la literatura en la década de 1970. La cultura puede concebirse como un conjunto de actitudes, valores y creencias que guían el comportamiento organizacional, pero lo que realmente distingue a la cultura es de qué se tratan las actitudes, los valores y las creencias (6). La conclusión más amplia ha sido que la cultura organizacional se desarrolla a través de mecanismos de aprendizaje social. La cultura es la forma en que se hacen las cosas y no se hace referencia a los participantes. Schein 1985 señaló que la cultura organizacional es un fenómeno complejo y definió la Cultura como (a) un patrón de suposiciones básicas, (b) inventado, descubierto o desarrollado por un grupo dado, (c) mientras aprende a sobrellevar con

sus problemas de adaptación externa e integración interna, (d) que ha funcionado lo suficientemente bien como para ser considerado válido y, por lo tanto, (e) debe ser enseñado a los nuevos miembros como la (f) forma correcta de percibir, pensar y sentir en relación a esos problemas (7). Finalmente, las acciones y comportamientos que están asociados con resultados favorables tienden a repetirse, y se convierten en normas en la estructura organizacional.

En cuanto a las diferencias de clima y cultura organizacional, algunos autores han propuesto que el clima está asociado con resultados importante en los distintos niveles: individuos, grupos, organización. Existiendo una correlación positiva entre el clima y las intenciones de rotación laboral, satisfacción laboral, desempeño laboral individual, desempeño organizacional e innovación (8-10).

En el contexto de la atención médica, varios estudios han destacado la importancia del clima organizacional. Existe un interés creciente en estudiar la relación entre los constructos organizacionales y los resultados de los servicios de salud (11-12).

En cuanto a los servicios de salud, existe una creciente necesidad de comprender las percepciones y el clima de los empleados generados por su organización de salud porque existe una correlación positiva entre clima, servicio de alta calidad y satisfacción del paciente (13).

### **2.1.3. Influencia del Género en el Clima Organizacional**

En el siglo XX, y parte inicial de éste la condición de la mujer ha mejorado mucho en varios aspectos. Sin embargo, la brecha de género es

notable en la falta de acceso al poder y posiciones de liderazgo en comparación con los hombres, y las mujeres gerentes todavía son una minoría (14).

En general, las mujeres se encuentran con menos frecuencia en puestos de liderazgo que los hombres y con mayor frecuencia en puestos de personal, por lo que tienen menos oportunidades de demostrar sus competencias e incluso en ocupaciones dominadas por mujeres, los hombres tienen más oportunidades de ser promovidos a la parte superior (15, 16).

Al considerar el sector de la salud, se ha demostrado que la promoción de las mujeres a puestos de alta dirección en organizaciones de atención sanitaria es más lenta en comparación con los hombres, incluso cuando la mayoría de los puestos están ocupados por mujeres. Lo mismo sucede con los beneficios financieros que parecen disminuir para las mujeres y ampliarse para los hombres a medida que avanzan sus carreras respectivas. Además, investigaciones en Estados Unidos. Han demostrado que, en los últimos años, se ha hecho muy poco para cerrar la brecha de género en el liderazgo de la atención médica, especialmente entre principales hospitales (17).

#### **2.1.4. Clima Organizacional a nivel de hospitales públicos y privados**

Se han identificado elementos importantes para el compromiso y la lealtad del personal de salud hacia la organización, ejemplos de estos elementos son: capacitación continua y educación, estilo de liderazgo, gestión de proyectos, reconocimiento del personal, tiempo dedicado y

recursos para proyectos de mejora. Sin embargo, el clima organizacional parece depender también de las características particulares del ambiente de trabajo (18, 19).

En general, el personal que trabaja en hospitales privados está más gustoso que los que trabajan en hospitales públicos. El estilo y la organización de gestión y liderazgo son importantes en todos los roles profesionales, independientemente del estado del hospital, pero el personal de los hospitales privados está más satisfecho con ambos.

La satisfacción con la organización es el factor más significativo en los hospitales privados, pero al mismo tiempo el más crítico debido a la mayor brecha entre el estado de dos hospitales. Las diferencias entre las organizaciones públicas y privadas se han discutido ampliamente. La primera diferencia es que las organizaciones privadas son propiedad de socios privados mientras que la nación es propietaria de organizaciones públicas. Las organizaciones del sector público están controladas principalmente por las fuerzas políticas, no por las fuerzas del mercado. Por esta razón, las principales restricciones son impuestas por el sistema político, mientras que en las organizaciones privadas, los propietarios tienen un incentivo monetario directo para motivar a los gerentes a proporcionar un mejor desempeño. Del mismo modo, es probable que los propios gerentes se beneficien de un mejor rendimiento, ya que su pago está vinculado con el beneficio.

Los hospitales públicos son organizaciones complejas, El gobierno opera a través de redes de organizaciones interdependientes en lugar de a través de organizaciones independientes que simplemente persiguen sus propios

objetivos. Además, en el sector público hay más burocracia en comparación con la privada, también las condiciones políticas afectan a los responsables políticos que cambian las perspectivas a corto plazo y presionan para lograr resultados tan rápidos, resultados que pueden ayudar solo con fines políticos, mientras que las organizaciones privadas deberían perseguir el objetivo del beneficio (20).

### **2.1.5. Influencia de la opinión de los pacientes**

El enfoque centrado en el paciente se considera un problema estratégico de los sistemas de atención médica y se realizan grandes esfuerzos para involucrar al paciente en el proceso de entrega. A pesar de esta gran relevancia, la satisfacción del paciente no siempre se incluye en los sistemas de planificación y control en la atención de la salud porque se considera un tema difícil de interpretar y, a su vez, se relaciona con el desempeño de profesionales y personal. Más recientemente, se han diseñado nuevas métricas que incorporan las opiniones que los pacientes tienen sobre su experiencia en entornos de atención médica (Medida de experiencia informada por el paciente) y sobre el resultado de la atención (Medida de resultado informada por el paciente). Dichos métodos permiten controlar el proceso y los resultados durante la atención (21, 22).

Algunas organizaciones han adoptado sistemas de evaluación de desempeño multidimensionales y han incluido encuestas que miden la calidad desde la perspectiva del paciente, así como comparaciones de sus resultados entre organizaciones. El supuesto de trabajo en este proceso es que el conocimiento de las opiniones de los pacientes es un tema crítico

que se debe considerar para fortalecer las áreas débiles de servicio y así mejorar el rendimiento. Por lo tanto, el control sistemático de la experiencia del paciente ayuda a las organizaciones a evaluar si los profesionales de la salud, tan informados sobre los puntos de vista del paciente, han adoptado medidas efectivas para mejorar la calidad de la atención (23).

Sin embargo, la encuesta de la experiencia del paciente no es suficiente para inducir cambios en el comportamiento de los profesionales de la salud y el personal. De hecho, se identificaron una serie de factores que afectan el desempeño organizacional. Factores extrínsecos como la cultura o el clima influyen en el rendimiento, mientras que otros factores están estrictamente vinculados al sistema de control de gestión adoptado por la organización. La medición es solo uno de los cuatro mecanismos centrales de control, los otros son: planificación, retroalimentación y evaluación. Una vez que se mide el fenómeno, el proceso de retroalimentación juega un papel crítico.

La retroalimentación en términos de cuántos empleados conoce su desempeño en la literatura sobre atención médica se ha investigado indirectamente: la mayoría de los estudios en atención médica incluyen retroalimentación en la fase de medición o en la divulgación pública de datos. De hecho, la divulgación pública puede considerarse como una forma de devolver resultados o retroalimentación.

## 2.2. Satisfacción Laboral en el ámbito médico

### 2.2.1. Introducción

La carga de la insatisfacción entre los profesionales médicos afecta tanto a los médicos como a los responsables políticos, especialmente dadas las ramificaciones potenciales en la fuerza de trabajo. Una abundante investigación documenta una fuerte relación entre los bajos niveles de satisfacción del médico y el agotamiento, intención de irse, y rotación laboral. Además, la baja satisfacción del médico se asocia con síntomas psiquiátricos autoinformados y una peor percepción de la salud mental. No es sorprendente que los médicos insatisfechos sean menos propensos a recomendar a los estudiantes de medicina que perseguir su especialidad (24 – 28).

Es importante destacar que la satisfacción del médico parece beneficiar a los pacientes. Varios estudios muestran una relación positiva entre una mayor satisfacción del médico y la satisfacción del paciente y los resultados. Los pacientes atendidos por médicos satisfechos declaran más confianza y confianza en sus médicos, tienen una mejor continuidad, calificaciones más altas de su atención, no muestran por lo general tasas bajas y mejoran la adherencia a su atención médica. También hay alguna evidencia de que una mayor satisfacción en el trabajo está asociada con una menor probabilidad de errores del paciente y una atención del paciente subóptima (29-31).

La satisfacción del médico puede estar influenciada por factores intrínsecos al médico individual (edad, sexo, raza y especialidad) y extrínsecos al médico (ambiente de trabajo, entorno de práctica,

características del paciente e ingresos). De esta manera, la satisfacción es no es una propiedad estática en ningún grupo médico o médico, sino que refleja una interacción dinámica entre las expectativas y los entornos en los que trabajan. Aunque cada médico, grupo médico y especialidad tiene factores distintos que afectan la satisfacción, ninguno es inmune a la posible insatisfacción (32).

### **2.2.2. Factores del Médico**

#### **2.2.2.1. Edad**

Es probable que la edad débilmente pero se asocia de forma independiente con la satisfacción, aunque la interpretación está limitada por la heterogeneidad de las muestras del médico y la manera en que se informa la edad. De diversos estudios que evaluaron la edad, 16.7% encontraron una asociación débil pero positiva. 27.6% encontraron una relación en forma de U (aquellos en el los extremos de edad fueron los más satisfechos) y 16.7% encontraron una asociación inversa. 33.4% no encontraron asociación, de los cuales solo 5.6% era de una muestra representativa a nivel nacional (33).

Estos estudios respaldan que la edad es débil pero está asociada de forma independiente con la satisfacción del médico cuando se estudia como una variable continua. Cuando se estudian en varios grupos de edad, los estudios apoyan una asociación en forma de U, con la mayor satisfacción en aquellos en edades extremas. Además,

la asociación con la edad avanzada puede ser el resultado de médicos menos satisfechos que abandonan la profesión.

#### **2.2.2.2. Género**

La asociación entre el género y la satisfacción general es difícil de interpretar debido a la heterogeneidad de las evaluaciones de satisfacción y los factores de confusión incluidos, aunque puede haber diferencias de género en las facetas de la satisfacción. De los 22 estudios que evaluaron el género, 3 encontraron un efecto independiente para las mujeres (muestra de medicina interna), 3 para hombres, y ningún efecto de género en los demás. Aquellos que encontraron hombres con mayor satisfacción incluyeron 1 estudio nacional de médicos de familia y 2 estudios académicos, el último de los cuales encontró hombres con o sin niños con mayor satisfacción en comparación con mujeres con niños, indicando niños (o equilibrio de vida laboral) pueden confundir la satisfacción de género (33).

Otros estudios nacionales de Estados Unidos como la Encuesta Nacional a Médicos sí encontró diferencias en las facetas de la satisfacción (las mujeres estaban más satisfechas con las relaciones con colegas y pacientes, pero menos satisfechas con la autonomía, el salario, los recursos y las relaciones con la comunidad) (34)

La relación entre el género y la satisfacción general probablemente se confunda por muchos factores, y su efecto independiente es difícil de cuantificar dada la heterogeneidad de los estudios

revisados. Puede haber diferencias de género en aspectos de satisfacción.

#### **2.2.2.3. Raza o etnia**

Un estudio encontró una menor satisfacción en las minorías raciales en Estados Unidos en comparación con los blancos, pero es importante considerar que se trató de una pequeña muestra de médicos de medicina preventiva. Dada la creciente diversidad racial y étnica de los médicos, son necesarios mayores estudios (35).

#### **2.2.2.4. Especialidad**

En general, los pediatras parecen tener una satisfacción más alta, y los médicos internistas tienen una menor, en comparación con los médicos de atención primaria o especialistas, aunque la interpretación está limitada por la heterogeneidad de las especialidades incluidas, cómo se demarcan las especialidades y la composición del grupo de referencia.

### **2.2.3. Factores Laborales**

#### **2.2.3.1. Demanda Laboral**

Existe evidencia de una relación entre las demandas de trabajo subjetivas (pero no objetivas) y la satisfacción (categorizadas en la literatura como estrés / presión laboral, carga de trabajo y horas de trabajo).

Existe evidencia inequívoca de que un desequilibrio entre el estrés, la presión o la carga de trabajo esperada y experimentada está

moderadamente asociado con la insatisfacción, pero hay menos evidencia de una asociación significativa con la carga de trabajo objetiva o las horas de trabajo. El deber de turno puede influir moderadamente negativamente en la satisfacción, aunque se basa solo en 2 estudios pequeños.

### **2.2.3.2. Autonomía o Control Laboral**

También existe una fuerte asociación con la satisfacción y el control médico sobre los elementos en su lugar de trabajo. Aunque los estudios son heterogéneos en su evaluación del control del trabajo y la autonomía, la mayoría de estudios encontraron que estas dimensiones se asocian de manera importante y significativa con la satisfacción (33).

### **2.2.3.3. Relaciones con los colegas**

Existe una relación entre colegas y satisfacción donde la percepción del colega como apoyo o interacción ejerce un efecto independiente sobre la satisfacción laboral.

### **2.2.4. Otros factores**

En Estados Unidos se ha encontrado que la certificación que un médico posea puede estar modestamente asociada con una satisfacción positiva, y ser un graduado médico del extranjero puede asociarse modestamente con una satisfacción negativa. Otras características del médico, como asuntos personales (estado civil), estrés en el hogar, salud mental, satisfacción personal), asuntos de trabajo (cantidad de cuidado de caridad que brindan y antecedentes de acoso laboral) y personalidad (mentalidad

de reforma y tolerancia a la incertidumbre) requieren mayor investigación (36).

### 3. Análisis de antecedentes investigativos

**Título:** Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del hospital nacional dos de mayo 2012 (37)

**Autor:** Marcos Herminio Calcina Cáceres

**Resumen:**

En este estudio querían determinar el clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas, usando un método aplicativo, de tipo cuantitativo, de método descriptivo, de corte transversal, con una población de 35 enfermeros, usando como técnica la encuesta y la escala de Litwin y Stringer, además de uno de satisfacción laboral. Llegando como conclusión entre otras:

“El clima organizacional según los enfermeros de Unidades Críticas en su mayoría son regular referida a la recompensa, apoyo y conflicto, y un porcentaje considerable expresa que es muy buena en cuanto a estructura, riesgo y dimensión calor. En cuanto a la satisfacción laboral el mayor porcentaje y la mayoría manifiestan que es media referida a las condiciones físicas y materiales, beneficios sociales, relaciones sociales, desarrollo personal y desempeño de las tareas”.

**Título:** Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros (38).

**Autor:** Laura Paris – Universidad Católica Argentina

**Resumen:**

Los objetivos de esta investigación fueron: (a) identificar los principales estresores y las estrategias de afrontamiento comúnmente utilizadas por los profesionales de la salud; (b) explorar los vínculos entre los factores estresantes del cuidado de la salud, el bienestar subjetivo y la satisfacción laboral; e (c) individualizar las variables explicativas de la satisfacción laboral del cuidado. Se realizó una verificación empírica con una muestra de 196 profesionales argentinos (97 médicos y 99 enfermeras). La muestra respondió una batería desarrollada para evaluar el estrés, el afrontamiento, el bienestar y la satisfacción laboral. Los datos se sometieron a análisis descriptivo, de correlación y de regresión múltiple. Los resultados indicaron que la sobrecarga de trabajo, la falta de apoyo y las percepciones de injusticia organizacional son los principales estresores de la atención médica. El empleo del afrontamiento de la resolución de problemas y el distanciamiento surgió como la mejor estrategia para mejorar la satisfacción laboral y el bienestar. La percepción de apoyo familiar, más horas de trabajo y la intención de quedarse fueron las variables que demostraron ser los mejores predictores de la satisfacción laboral.

**Título:** Comprender a los médicos: Intenciones de retirarse de la práctica: el papel de la satisfacción en el trabajo, el estrés laboral, la salud mental y física (39).

**Autores:** Pathman DE, Konrad TR, Williams ES, Scheckler WE, Linzer M Douglas J

**Resumen:**

Se estudió cómo la satisfacción relativa y/o la insatisfacción de los médicos con 10 aspectos distintos de su trabajo protegían o promocionaban sus planes de abandonar sus trabajos. Se hizo una encuesta vía correo electrónico, transversal. Población: Un total de 1939 practicantes generalistas y especialistas en los Estados Unidos. Resultados: Generalistas y especialistas tuvieron niveles de satisfacción en general comparables, mientras que los médicos en el grupo de mayor edad indicaron mayor satisfacción que los médicos más jóvenes en 8 de las 10 áreas de trabajo. Una cuarta parte (27%) de los médicos anticipó una probabilidad moderada a definitiva de abandonar sus prácticas en 2 años. El porcentaje que anticipó el abandono varió con la edad de los médicos, comenzando en el 29% de los 34 años o menos, disminuyendo constantemente con la edad hasta alcanzar un nadir del 22% de los de 45 a 49 años, y luego invirtiendo la dirección para aumentar constantemente a partir de entonces. La insatisfacción relativa con el sueldo y las relaciones con las comunidades se asoció con planes para irse en casi todos los grupos de médicos. Para especialidades específicas y grupos de edad, la partida anticipada también se correlacionó con una insatisfacción relativa con otras áreas de trabajo seleccionadas. Conclusiones: Para promover la retención, estos datos sugieren que los médicos y sus empleadores deben evitar la insatisfacción de los médicos en particular. Construir niveles particularmente altos de satisfacción generalmente no es útil para este fin. Evitar la insatisfacción relativa con el pago y con las relaciones comunitarias parece ser muy importante.

**Título:** Cultura y clima organizacional: las percepciones de las enfermeras sobre su relación con los médicos (40)

**Autores:** David Cruise Malloy, Thomas Hadjistavropoulos, Elizabeth Fahey McCarthy, Robin J Evans, Dwight H Zakus, Illyeok Park, Yongho Lee, Jaime Williams

**Resumen:**

Dentro de cualquier organización (por ejemplo, un hospital o una clínica) la percepción de la forma en que funcionan las cosas puede variar dramáticamente como una función de la ubicación de uno en la jerarquía de la organización, así como de la disciplina profesional de uno. La variabilidad interorganizacional depende de la coherencia organizacional, la seguridad y la estabilidad. En este estudio cualitativo de cuatro naciones (Canadá, Irlanda, Australia y Corea) de 42 enfermeras, exploramos su percepción de cómo se toman las decisiones éticas, el papel del personal de enfermería y el grado en que se escucharon sus voces. Estas enfermeras sugirieron que sus voces fueron silenciadas (a menudo voluntariamente) o no expresadas en términos de toma de decisiones éticas. Finalmente, percibieron que su enfoque de toma de decisiones éticas difería de los médicos.

**Título:** Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales (41)

**Autores:** César Carrillo García, María Emilia Martínez Roche, Carmen Isabel Gómez García y Mariano Meseguer de Pedro.

**Resumen:**

Siendo la satisfacción laboral importante en la calidad asistencial, es que se lleva a cabo la medición de la misma en los trabajadores de las instituciones sanitarias. El objetivo del trabajo, fue analizar el fenómeno de satisfacción laboral en una muestra de 546 profesionales sanitarios que pertenecían a un Hospital Universitario público; se usó como instrumento un cuestionario con preguntas de contenido sociodemográfico y se usó la Escala General de Satisfacción que fue adaptada y validada al castellano. Los resultados del trabajo mostraron una satisfacción laboral media, siendo los mejores evaluados los “compañeros de trabajo” y el “superior inmediato”. El estudio tuvo como principal hallazgo la diferencia importante en los distintos niveles satisfacción, atendiendo a la categoría profesional, fueron los grupos de gestión y los médicos residentes los más satisfechos; mientras que los facultativos especialistas del área, profesionales de enfermería y auxiliares, manifestaron niveles mas reducidos de insatisfacción.

**Título:** Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública (42)

**Autores:** Yris Violeta Salas Vilca.

**Resumen:**

El objetivo de la presente investigación, fue determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud pública, el que tuvo un a población de 420 profesionales de la salud, con una muestra de 200 profesionales. Uso la encuesta como técnica de

recopilación de datos de ambas variables, y como instrumento el cuestionario. Los resultados de la investigación indicaron que: Existió relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud San Genaro ( $r=0,662$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ) y el Hospital María Auxiliadora ( $r=0,877$  y  $\text{Sig.}=0,000$ ), Lima, 2017.

#### 4. Objetivos.

##### Objetivo general:

- Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa, 2018

##### Objetivos específicos

- Determinar el clima organizacional en el Hospital III Goyeneche según la percepción de los médicos residentes, Arequipa 2018
- Evaluar el nivel de satisfacción laboral en los médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2018
- Buscar la relación entre el clima organización y la satisfacción en médicos residentes del Hospital Goyeneche, Arequipa 2018
- Identificar las características sociodemográficas y laborales (variables intervinientes) presentan los médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2018.

#### 5. Hipótesis

Dado que existen varios factores que determinan la satisfacción del usuario interno en una institución de salud, y siendo que muchos de estos factores son medidos a través del clima organizacional, es probable que la satisfacción laboral esté directamente relacionada con el clima laboral percibido por los médicos residentes del Hospital III Goyeneche.

### III PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

#### 1. Técnicas, instrumentos y materiales de verificación

##### 1.1. Técnica: encuesta

##### 1.2. Instrumentos:

- Cuestionario de Satisfacción Laboral
- Cuestionario de Clima Organizacional
- Ficha de recolección de datos

##### 1.3. Materiales de verificación:

- Ficha de recolección datos y cuestionarios
- Material de escritorio.
- Computadora portátil con Sistema Operativo Windows 8, Paquete Office 2013 para Windows y Programa SPSS v.18 para Windows.

#### 2. Campo de verificación

##### 2.1. Ubicación espacial:

El estudio se llevará a cabo en el Hospital Goyeneche

##### 2.2. Ubicación temporal:

La información recolectada corresponde al periodo del 2018.

##### 2.3. Unidades de estudio:

Las unidades de estudio serán cada uno de los residentes que brinden información para el desarrollo de este estudio.

##### 2.3.1. Población:

Se considerarán a todos los médicos se encuentren realizando la especialidad médica en el Hospital Goyeneche, correspondiendo en total 120 residentes.

##### 2.3.2. Muestra y Muestreo

No se realizará ningún muestreo debido a que se trabajará con toda la población.

## 2.4. Criterios de Selección

### - Criterios de Inclusión

- Médico cirujano que se encuentre realizando residencia médica con sede en Hospital Goyeneche, y que se encuentre realizando sus rotaciones al menos durante los últimos 3 meses en el Hospital Goyeneche
- Médico residente que acepte voluntariamente participar del presente estudio.

### - Criterios de Exclusión

- Médico residente que se encuentre como rotante o pasante en el Hospital Goyeneche.

## 3. Estrategia de recolección de datos

### 3.1. Organización:

- Presentación del proyecto a la facultad de Medicina Humana para su aprobación.
- Solicitar autorización a la dirección del Hospital Goyeneche.
- Coordinar con los residentes para la toma de los cuestionarios.
- Aplicar los cuestionarios a los médicos residentes.
- Tabular, procesar y analizar los datos recolectados.
- Elaborar el borrador de la tesis y presentarlo a la Facultad de Medicina Humana.

### 3.2. Recursos:

#### 3.2.1. Recursos Humanos

**Autor:** María Del Carmen Concha Rondón

**Asesor:** Dr. Wilfredo Pino Chávez

### 3.2.2. Recursos Físicos

- Fichas impresas de recolección de datos y cuestionarios
- Computadora portátil con sistema operativo Windows 8, paquete Office 2010 y paquete estadístico SPSS v.18
- Material de escritorio

### 3.2.3. Recursos Financieros

- Recursos del propio autor

### 3.3. Validación de los instrumentos:

- La ficha de recolección no requiere validación.
- Cuestionario de Clima Organizacional, este cuestionario se encuentra avalado por el Ministerio de Salud del Perú para ser aplicado en personal sanitario, en cualquiera de los niveles de jerarquía. El instrumento ha sido construido por el Comité Técnico de Clima Organizacional con la participación de un equipo de expertos de diferentes instituciones. Se usó la escala de Rensis Likert. El instrumento ha sido validado por juicio de expertos, así mismo a través de la metodología de focus group se realizó la validación de la claridad de los enunciados; así como la validación estadística utilizando Alfa de Cronbach cuyo valor es cercano a 1, lo que indica que la información que se obtendrá con este instrumento es confiable, es decir, su uso repetido obtendrá resultados similares. El cuestionario consta de 55 enunciados que miden 11 dimensiones del clima organizacional en estudio: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones (41).
- Cuestionario de Satisfacción Laboral, este cuestionario también se encuentra avalado por el Ministerio de Salud, es específico para el personal de salud. Tiene validación del mismo y consideran los siguientes aspectos a evaluar: trabajo actual, trabajo en general, interacción con el jefe inmediato, oportunidades de progreso, remuneraciones e incentivos, interrelación con sus compañeros de trabajo y ambiente laboral (42).

### **3.4. Criterios o estrategias para el manejo de resultados:**

#### **3.4.1. A nivel de la recolección**

En las fichas de recolección de datos se manejarán los datos de las personas de manera anónima, utilizando un código por cada encuestado únicamente.

#### **3.4.2. A nivel de la sistematización**

La información que se obtenga de las encuestas serán tabuladas en una base de datos creada en el programa Microsoft Excel 2013, y exportadas luego al programa SPSS v.18 para su análisis correspondiente.

#### **3.4.3. A nivel de estudio de datos**

La descripción de las variables categóricas se presentará en cuadros estadísticos de frecuencias y porcentajes categorizados.

Para las variables numéricas se utilizarán la media, la mediana y la desviación estándar; así como valores mínimos y máximos.

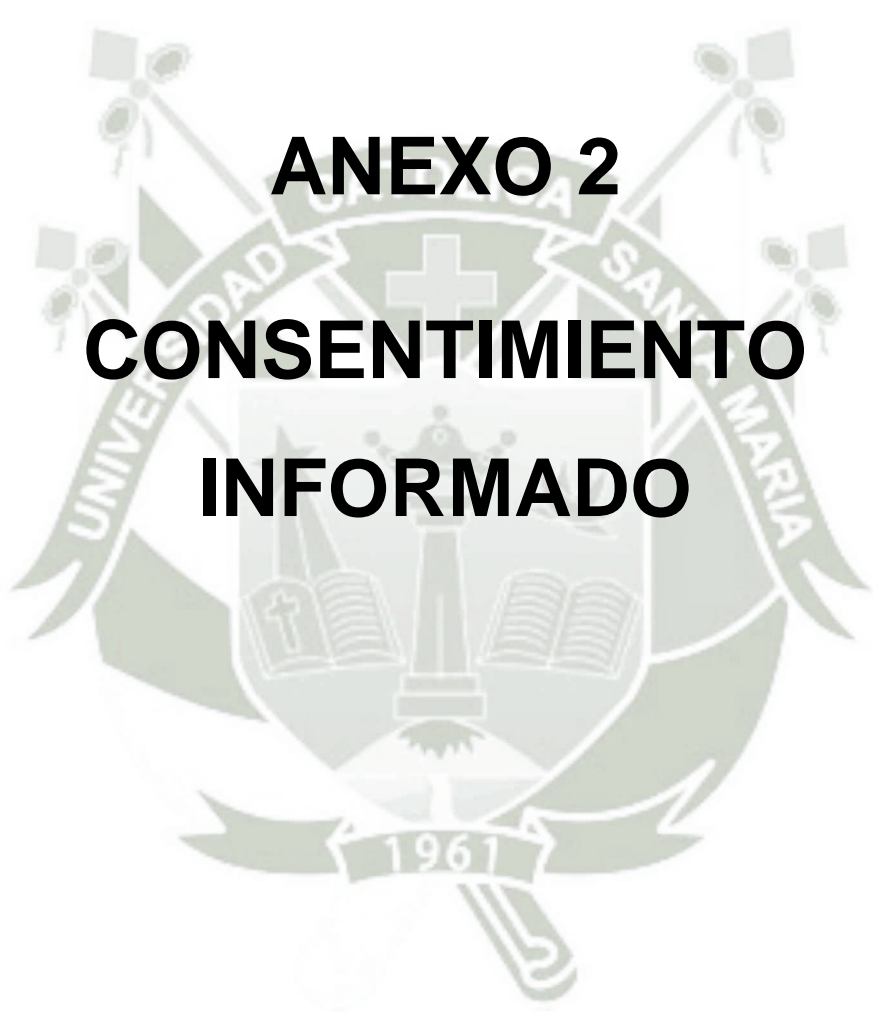
Para las asociaciones de variables categóricas se usará la prueba del Chi cuadrado, t de student para muestras relacionadas en caso de que se consideren variables cuantitativas.

Las pruebas estadísticas se considerarán significativas al tener un  $p < 0,05$ .

#### IV CRONOGRAMA DEL TRABAJO

TIEMPO	Enero 2018				Febrero 2018				Marzo 2018			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación y aprobación del proyecto												
Solicitud de autorización												
Recolección de datos.												
Tabulación, análisis e interpretación de datos.												
Elaboración del Informe final.												
Sustentación de la tesis												





# **ANEXO 2**

# **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

## Consentimiento Informado

El presente documento es un consentimiento informado a través del cual se le solicita su autorización para participar en la investigación presentada, la cual está siendo realizada por María del Carmen Concha Rondón, estudiante de la carrera de Medicina Humana en la Universidad Católica de Santa María de Arequipa. El propósito de esta investigación consiste en conocer la percepción que tiene de su ambiente de trabajo, siendo traducida en satisfacción o insatisfacción y la relación que esta guarda con el clima organizacional de su centro de trabajo. Si acepta participar en este estudio, se le pedirá responder las preguntas de los cuestionarios presentados. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede realizar preguntas en cualquier momento durante su participación. Igualmente, puede retirarse en cualquier momento sin que eso le perjudique en alguna forma.

Desde ahora agradezco su participación.

-----

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por María del Carmen Concha Rondón. He sido informado(a) de que la meta de esta investigación es conocer la percepción que tiene de su ambiente de trabajo, siendo traducida en satisfacción o insatisfacción y la relación que esta guarda con el clima organizacional de mi centro de trabajo. Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos. Reconozco que la información que yo provea en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado (a) de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto me perjudique de alguna forma. De tener preguntas sobre mi participación en esta investigación, puedo contactar al autor en la siguiente dirección electrónica: [mdcarmencrondon@gmail.com](mailto:mdcarmencrondon@gmail.com)

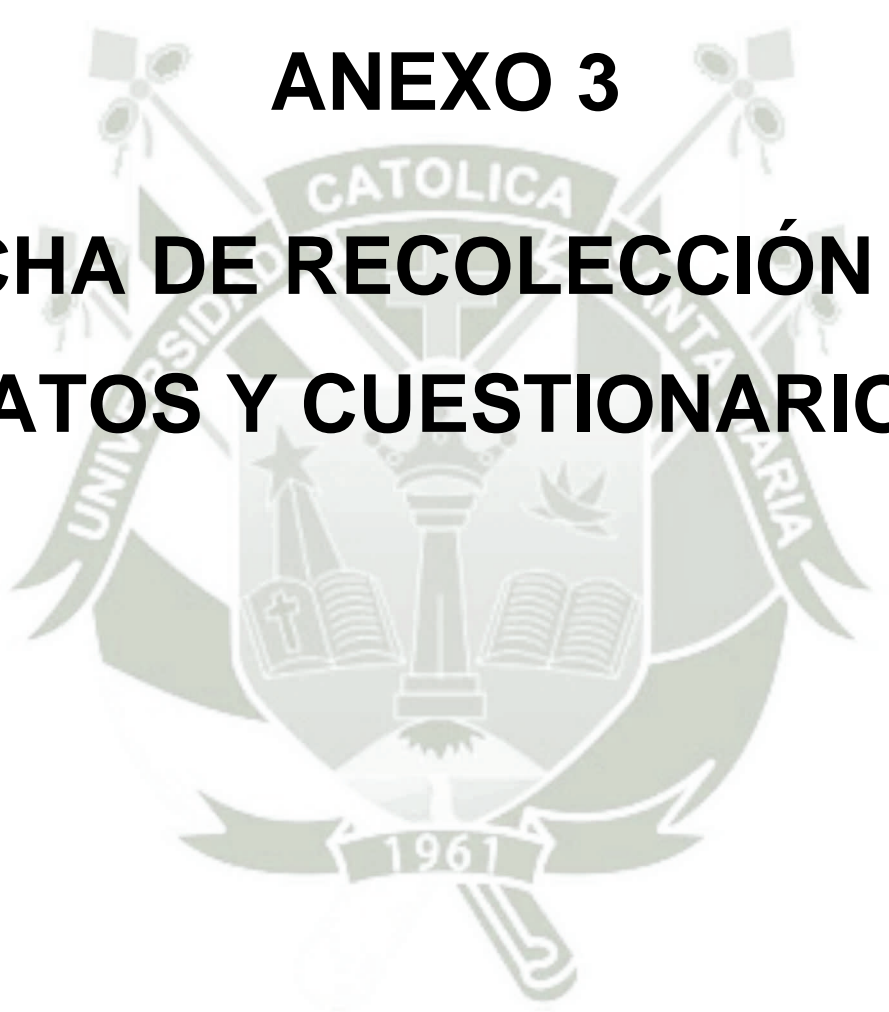
Fecha:

Firma del participante:

-----

# **ANEXO 3**

# **FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS Y CUESTIONARIOS**



### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

1	Sexo	1. Masculino 2. Femenino
2	Edad	_____ años cronológicos
3	Estado Civil	1. Soltero (a) 2. Casado (a) 3. Conviviente 4. Viudo (a) 5. Divorciado (a)
4	Número de hijos	_____ hijos
5	Especialidad de residencia	1. Clínica 2. Quirúrgica
6	Año de residencia	1. Primero 2. Segundo 3. Tercero 4. Cuarto
7	Guardias médicas	1. No realiza 2. Diurnas y nocturnas 3. Solo diurnas
8	Número de guardias	_____ guardias



## CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

**TED:** Totalmente en desacuerdo

**ED:** En desacuerdo

**NN:** Ni de acuerdo ni en desacuerdo

**DA:** De acuerdo

**TA:** Totalmente de acuerdo

ITEMS	TA	DA	NN	ED	TED
	5	4	3	2	1
1. Mi jefe está disponible cuando se le necesita.					
2. Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.					
3. Las decisiones se toman en el nivel en el que deben tomarse.					
4. Considero que el trabajo que realiza mi jefe inmediato para manejar conflictos es bueno.					
5. Existe buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
6. Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de los problemas.					
7. Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable.					
8. Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan mi trabajo.					
9. Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos de mi organización de salud.					
10. Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.					
11. Estoy comprometido con mi organización de salud.					
12. Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
13. Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi organización de salud.					
14. Mi jefe inmediato se reúne regularmente con los trabajadores para coordinar aspectos de trabajo.					
15. Existe sana competencia entre mis compañeros.					
16. Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
17. Se han realizado actividades recreativas los últimos seis meses.					
18. Recibo mi pago a tiempo.					
19. La limpieza de los ambientes es adecuada.					
20. Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo.					
21. Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo.					
22. Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
23. Me siento a gusto de formar parte de la organización.					
24. Mi organización de salud se encuentra organizado para prever los problemas que se presentan.					
25. El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					

ITEMS	TA	DA	NN	ED	TED
	5	4	3	2	1
26. Existen formas o métodos para evaluar la calidad de atención en mi organización.					
27. Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización.					
28. Recibo buen trato en mi establecimiento de salud.					
29. Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización.					
30. En mi organización participo en la toma de decisiones.					
31. Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi organización de salud.					
32. La información de interés para todos llega de manera oportuna a mi persona.					
33. Las reuniones de coordinación con los miembros de otras áreas son frecuentes.					
34. Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes.					
35. En mi equipo de trabajo, puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
36. En mi organización de salud, reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
37. Existe equidad en las remuneraciones.					
38. Existe un ambiente organizado en mi organización de salud.					
39. Mi trabajo es evaluado en forma adecuada.					
40. Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito.					
41. Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.					
42. En términos generales, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
43. Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
44. La innovación es característica de nuestra organización.					
45. Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión.					
46. Mi jefe inmediato apoya mis esfuerzos.					
47. El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.					
48. Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
49. El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.					
50. Es fácil para mis compañeros de trabajo que sus nuevas ideas sean consideradas.					
51. Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómoda y eficientemente.					
52. Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios.					
53. Mi salario y beneficios son razonables.					
54. Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo.					
55. El sueldo que percibo satisface mis necesidades básicas.					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación, tiene usted una lista de afirmaciones o puntos de vista relacionados con el trabajo, cargo o puesto que Usted desempeña. Sírvase calificar cada una de las frases usando una escala de puntuación del 1 al 5, de tal manera que el puntaje que asigne denote su conformidad con lo que ha declarado.

CODIGO	Estoy :
5	TOTALMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
4	MAYORMENTE DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
3	INDIFERENTE A LA OPINIÓN
2	POCAS VECES DE ACUERDO CON LA OPINIÓN
1	TOTALMENTE EN DESACUERDO CON LA OPINIÓN

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
<b>Trabajo Actual</b>						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	5	4	3	2	1
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	5	4	3	2	1
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	5	4	3	2	1
4	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	5	4	3	2	1
<b>Trabajo en General</b>						
5	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo	5	4	3	2	1
6	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.	5	4	3	2	1
7	En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral	5	4	3	2	1
<b>Interacción con el Jefe Inmediato</b>						
8	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	5	4	3	2	1
9	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.	5	4	3	2	1
10	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	5	4	3	2	1
11	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.	5	4	3	2	1
12	Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	5	4	3	2	1
<b>Oportunidades de progreso</b>						
13	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.	5	4	3	2	1
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.	5	4	3	2	1
<b>Remuneraciones e Incentivos</b>						
15	Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
16	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	5	4	3	2	1
<b>Interrelación con los Compañeros de Trabajo</b>						
17	Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.	5	4	3	2	1
18	Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.	5	4	3	2	1
<b>Ambiente de Trabajo</b>						
19	Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.	5	4	3	2	1
20	Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.	5	4	3	2	1
21	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias	5	4	3	2	1
22	El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí.	5	4	3	2	1

# ANEXO 4

## BASE DE DATOS



Nro.	Sexo	Edad	Estado_civil	Hijos	Especialidad	Año_res	Guardias	Nro_guard
1	1	40	2	1	2	1	3	10
2	1	33	5	1	1	3	2	8
3	1	32	1	0	2	2	2	7
4	1	31	2	1	2	2	2	8
5	1	32	1	0	2	3	2	8
6	1	30	1	0	2	2	3	8
7	2	35	2	2	1	3	2	10
8	1	44	2	1	2	1	2	7
9	1	26	1	0	2	2	2	7
10	2	33	1	1	1	1	2	8
11	2	29	1	0	1	2	2	8
12	1	35	2	1	2	1	2	9
13	1	37	2	1	1	3	2	10
14	2	32	1	0	1	2	2	10
15	2	28	1	0	1	2	2	10
16	2	38	5	1	1	1	2	8
17	2	36	1	0	1	1	2	8
18	1	37	1	0	1	1	2	8
19	1	28	1	0	2	1	2	7
20	1	29	2	1	1	1	2	8
21	2	28	1	0	1	3	2	8
22	1	26	1	0	1	1	3	7
23	1	36	2	2	2	4	2	8
24	2	28	1	0	2	2	2	8
25	1	33	1	0	1	3	2	8
26	1	37	1	0	1	1	2	8
27	2	38	1	0	2	2	3	8
28	1	32	3	0	1	3	2	5
29	1	30	1	0	1	3	2	5
30	2	27	1	0	2	2	2	7
31	2	30	2	2	1	2	2	5
32	1	45	2	3	1	3	2	5
33	1	32	1	0	1	3	2	7
34	2	34	3	1	1	1	2	5
35	1	34	1	1	1	1	2	8
36	2	33	1	0	1	2	2	8
37	1	36	2	2	1	2	2	8
38	1	36	1	2	2	3	2	10
39	2	26	1	0	1	1	2	7
40	2	29	1	0	1	1	2	8
41	1	27	1	0	2	3	2	10
42	1	28	2	0	2	1	2	8
43	1	27	1	0	1	1	2	5
44	2	30	2	2	1	2	2	8

45	1	35	1	0	2	3	2	10
46	1	40	2	1	1	2	2	5
47	2	37	2	1	2	1	2	8
48	1	32	2	1	2	3	2	8
49	2	27	1	0	2	1	2	7
50	1	29	1	0	1	2	2	8
51	2	28	1	0	1	2	3	5
52	2	29	3	2	1	3	2	7
53	1	44	1	0	1	2	2	5
54	2	35	5	2	1	3	2	6
55	1	42	2	2	1	2	2	5
56	1	44	2	2	1	1	2	7
57	2	36	1	1	1	2	3	5
58	2	32	2	1	1	2	2	5
59	1	40	2	2	1	2	2	5
60	2	30	1	0	2	1	2	8
61	2	27	1	0	2	1	2	8
62	1	32	2	2	1	2	2	5
63	2	33	2	1	1	2	2	5
64	1	32	1	0	1	1	2	5
65	1	37	2	2	1	2	2	7
66	1	30	1	0	2	3	2	5
67	2	28	1	0	1	1	2	8
68	1	32	1	0	1	1	2	5
69	2	35	2	1	1	3	2	5
70	1	31	2	0	1	2	2	5

### DATOS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	2	3	1	4	1	1	1	1	5	5	4	5	1	5
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3
4	3	2	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	3	5
5	5	3	2	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
6	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5
7	5	5	4	3	3	2	3	2	3	5	5	3	5	4	2
8	4	2	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
9	3	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5	2	2
10	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	1	2
11	4	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	5	4	2	5
12	5	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4
13	2	1	1	2	2	2	1	1	1	3	3	2	3	1	2
14	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3
15	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	2	3

16	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	1	3	4	3
17	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
18	4	5	4	4	4	3	3	2	3	4	5	4	4	3	4
19	4	1	4	3	4	4	4	1	3	4	4	3	4	3	2
20	2	2	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	3	4
21	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4
22	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4
23	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3
24	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3
25	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
26	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5
27	5	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	4
28	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4
29	2	1	3	3	3	2	2	1	3	4	5	1	4	2	4
30	3	2	3	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3
31	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	3	4
32	3	3	3	2	2	2	2	1	2	4	4	2	4	2	2
33	2	1	3	3	3	3	2	2	1	3	4	5	1	4	1
34	4	3	2	3	2	2	2	3	2	4	1	3	4	3	1
35	4	3	3	4	2	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3
36	3	1	2	2	4	3	2	1	1	5	5	3	5	1	3
37	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	5	5	5	4	4
38	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	3	2	4	3	4
39	4	1	3	3	3	3	3	1	3	4	4	3	3	1	2
40	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3
41	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3
42	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
43	4	1	4	4	4	3	3	2	2	4	4	2	5	1	2
44	3	3	2	3	4	3	2	3	4	5	5	2	4	3	4
45	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
46	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4
47	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	1
48	1	1	1	2	3	3	2	4	1	3	3	2	4	2	2
49	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	4	4
50	3	2	3	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	3
51	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4
52	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
53	2	2	1	2	3	3	2	3	2	4	4	3	4	1	3
54	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3
55	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
56	3	2	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	2	2	2
57	3	2	2	2	4	2	3	2	4	4	5	3	4	3	2
58	3	1	3	4	3	4	3	2	3	5	5	4	5	3	4
59	3	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2
60	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3

61	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2
62	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
63	2	3	3	2	4	4	2	4	2	3	3	3	3	4	4
64	2	2	2	2	3	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3
65	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
66	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
67	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
68	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2
69	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
70	2	3	3	2	4	3	2	2	2	4	3	2	3	2	3

Nro.	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4
2	1	4	1	1	1	5	1	3	3	3	1	3	3	1	4
3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4
4	1	4	4	2	1	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4
5	2	2	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	1	5	5	2	1
7	4	2	5	3	3	3	5	4	3	1	4	3	4	5	3
8	3	1	4	4	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3
9	3	2	3	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3	1	4
10	2	2	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	3	3	2
11	4	1	5	4	2	5	4	3	3	2	3	4	4	2	2
12	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
13	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2
14	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3
15	3	1	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	1	4	2	2	2	4	2	2	3	4	3	4	4	3	2
17	1	1	4	3	2	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
18	2	3	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
19	3	3	4	2	1	4	4	4	2	3	3	4	4	2	4
20	2	3	4	1	3	4	3	4	3	2	2	3	3	3	3
21	2	2	4	3	2	4	3	3	2	2	2	4	3	2	3
22	3	4	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	1	2	5	4	2	5	4	4	4	5	1	4	4	1	2
24	4	3	4	2	3	4	3	4	3	2	2	3	3	2	3
25	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
26	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5
27	3	3	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4
28	3	3	5	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	3	2
29	1	3	5	1	1	5	4	4	2	2	2	5	4	2	5
30	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2
31	3	3	4	3	2	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4
32	3	3	2	2	2	3	2	5	2	1	2	2	2	2	2

33	4	2	4	1	3	5	1	1	5	4	4	3	2	1	4
34	4	3	2	2	2	4	2	2	3	4	3	4	4	3	2
35	3	5	2	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2
36	1	3	5	2	1	4	4	2	1	1	2	2	1	1	1
37	3	2	5	4	2	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5
38	2	4	4	4	2	3	3	4	3	2	4	4	3	2	2
39	1	1	3	1	1	4	2	2	2	3	2	3	3	2	3
40	4	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2
41	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2
42	3	3	2	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	3
43	2	1	4	2	1	4	3	4	1	2	1	4	2	1	1
44	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3
45	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2
46	4	3	4	4	2	4	2	3	3	2	2	4	4	3	1
47	1	3	5	4	4	3	1	1	1	1	3	3	1	3	1
48	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2
49	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3
50	3	5	3	4	2	4	4	4	4	3	3	5	4	3	2
51	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	3	4	2	2	3
52	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
53	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	5	5	3	1	4
54	2	3	3	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	3
55	2	3	5	2	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2
56	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	4
57	2	5	4	5	2	3	3	3	4	3	3	2	3	4	1
58	2	1	4	2	1	5	4	4	3	2	3	4	2	2	3
59	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	2
60	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	4	3	1
61	3	2	3	2	1	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2
62	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	1
63	3	2	4	3	2	4	4	4	3	2	2	4	4	3	2
64	3	2	4	3	3	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4
65	3	2	4	3	3	5	4	4	4	2	2	4	4	3	3
66	4	2	3	3	2	5	4	4	3	3	2	4	4	3	2
67	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	2
68	3	1	3	2	1	3	4	3	3	2	2	4	3	3	2
69	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3
70	3	1	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2
Nro.	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45
1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	1	5	5	2	1	2	3	4	1	1	4	2	3
3	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	3	4	4	5	4	1	4	4	3	3	4	5	4	3
5	4	3	4	5	4	4	4	4	3	2	2	4	5	4	4
6	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4

7	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	1
8	3	3	2	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4
9	3	3	2	3	4	3	1	2	3	2	2	1	2	1	4
10	4	2	2	4	2	2	3	2	2	3	1	3	4	2	2
11	2	3	4	5	3	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3
12	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3
13	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	2	3	1	2
14	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3
15	4	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4
16	3	2	4	4	3	2	1	3	2	2	2	3	4	3	3
17	3	2	1	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	2
18	5	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
19	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	4	4	3	4
20	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4
21	4	3	2	4	4	3	2	2	2	4	2	2	4	2	3
22	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	4	4	5	5	5	1	4	4	4	1	1	5	1	5
24	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3
25	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3
26	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	2	3	4	3	3	5	2	3	3	3	3	4	3	3
29	5	3	3	3	4	4	4	4	3	1	1	3	4	3	2
30	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4
31	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3
32	4	2	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2
33	4	2	5	5	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2
34	3	2	4	4	3	2	1	3	2	2	2	3	4	3	3
35	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3
36	5	1	1	5	5	1	1	1	3	4	1	1	3	1	1
37	5	4	2	5	5	2	5	3	5	4	3	5	4	2	3
38	3	2	2	4	3	2	1	2	3	3	2	4	3	2	4
39	3	2	3	4	3	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3
40	3	3	2	3	3	4	4	4	3	2	1	4	3	2	3
41	4	3	2	4	4	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4
42	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3
43	5	2	2	4	2	2	4	3	2	2	3	4	3	2	2
44	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	4
45	3	2	1	4	3	3	3	4	3	2	2	4	3	2	4
46	2	3	1	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
49	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
50	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
51	3	2	2	4	2	4	3	3	4	4	3	2	2	2	3

52	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	2	3	4	2	2
53	3	2	1	2	3	2	1	2	2	4	3	3	4	1	1
54	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3
55	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
56	2	3	4	2	3	4	2	2	2	2	4	2	2	4	4
57	4	2	3	5	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	3
58	4	3	2	4	4	3	2	2	4	3	2	3	4	3	4
59	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	4	2	3
60	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4
61	3	2	2	3	4	2	3	2	3	1	1	3	2	2	3
62	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
63	4	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
64	3	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3	3	3	2	2
65	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2
66	4	3	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3
67	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	4
68	4	2	1	3	4	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3
69	4	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
70	3	2	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	3	2	3

Nro.	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3
2	3	3	4	4	4	4	1	1	1	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4
4	4	4	2	4	5	1	3	1	1	1
5	5	4	4	4	4	4	4	2	2	3
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	3	2	4	3	3	5	5	5	5	4
8	3	2	4	3	3	3	2	4	4	4
9	4	3	4	4	3	3	2	2	1	4
10	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
11	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4
12	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2
13	1	3	3	2	3	2	1	2	3	4
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3
16	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1
17	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1
18	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4
19	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
20	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3
21	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3
22	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3
23	5	5	4	4	4	3	3	1	1	1
24	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3

25	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
26	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	3	4	3	3	3	2	4	4	4
29	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3
30	3	4	3	3	4	3	2	3	2	3
31	3	3	4	4	3	2	3	3	2	3
32	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
33	3	4	4	4	3	2	2	4	3	3
34	3	2	3	2	3	2	3	1	1	1
35	3	2	4	2	3	4	4	2	2	2
36	1	2	1	1	1	3	1	1	1	4
37	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3
38	3	2	4	3	2	3	2	2	2	1
39	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1
40	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3
41	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
43	2	4	4	2	2	2	2	4	2	4
44	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
45	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2
46	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
48	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2
49	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
50	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
51	3	3	2	3	2	1	3	4	4	4
52	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	2	3	4	3	1	1	1	3	2	4
54	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3
55	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3
56	3	3	2	2	3	3	3	4	4	2
57	2	2	4	3	3	4	2	4	4	4
58	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2
59	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3
60	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3
61	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3
62	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
63	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3
64	3	3	4	3	2	2	2	3	2	4
65	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
66	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
67	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3
68	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
69	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3

70 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 |

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Nro.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
2	5	3	5	3	5	2	1	2	2	2	1
3	4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2
4	3	2	2	2	2	1	4	3	3	3	2
5	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	5	3	3	3	4	4	3	4	4	2	2
8	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	2	3	2	3	4	3	4	3
10	4	2	5	4	5	2	4	2	2	2	2
11	4	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3
12	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
13	4	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3
16	2	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4
17	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2
18	3	4	4	4	5	3	4	2	2	3	3
19	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
20	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2
21	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2
22	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	4
23	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5
24	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
25	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
26	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
27	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3
29	5	2	5	3	3	1	2	4	2	3	3
30	4	4	4	3	3	2	4	2	2	2	3
31	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3
32	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1
33	5	2	5	3	3	1	2	4	2	3	3
34	4	3	3	2	4	3	3	2	2	2	2
35	4	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4
36	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1
37	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	2
38	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4	3
39	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2
40	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	3


41	3	2	3	3	4	2	4	3	3	3	2
42	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4
43	3	2	4	1	5	2	4	2	2	2	2
44	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
45	3	2	4	2	4	2	3	3	2	2	1
46	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3
47	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1
48	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1
49	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	3
50	4	3	3	2	3	2	5	2	2	2	3
51	3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4
52	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4
53	5	2	4	2	4	2	3	2	1	1	1
54	4	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3
55	4	3	3	3	4	2	2	3	2	3	2
56	4	4	3	2	3	3	4	2	2	3	3
57	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4	3
58	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2
59	3	2	4	2	4	3	3	3	2	2	2
60	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2	3
61	4	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3
62	3	2	4	1	5	2	4	2	2	2	2
63	4	3	4	3	5	2	3	4	3	2	3
64	4	2	4	2	4	2	3	3	2	2	2
65	5	4	4	3	5	2	4	2	3	3	3
66	4	3	4	2	5	2	4	4	3	3	3
67	5	4	5	3	5	3	4	4	3	3	4
68	4	2	3	1	4	2	3	3	2	2	3
69	4	3	4	3	5	2	4	4	4	3	2
70	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2

Nro.	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5
2	3	2	1	1	1	3	1	2	3	1	1
3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	1	3
4	2	1	2	1	1	5	2	2	3	3	4
5	3	4	4	2	3	5	4	4	4	4	3
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
7	3	5	5	3	4	3	4	4	4	2	3
8	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
9	2	4	4	1	1	2	2	2	1	2	3

10	2	2	2	1	1	4	1	4	2	3	4
11	2	4	4	4	2	4	3	3	4	2	3
12	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4
13	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1
14	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
15	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
16	4	3	3	5	5	2	3	2	4	4	3
17	2	3	3	4	4	3	5	4	4	4	4
18	3	2	2	4	3	4	4	3	2	2	3
19	3	2	3	2	2	4	4	2	2	3	3
20	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2
21	3	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2
22	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
23	4	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5
24	3	2	2	2	2	4	4	3	2	3	3
25	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
26	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
29	2	4	4	4	1	3	3	2	2	2	3
30	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
31	3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3
32	1	1	1	1	1	2	2	4	2	2	3
33	2	4	4	4	1	3	3	2	2	2	3
34	2	3	3	1	1	4	3	4	2	2	3
35	3	2	2	1	2	3	4	3	4	4	2
36	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4
37	3	2	2	1	3	4	3	4	4	3	4
38	2	3	3	2	1	4	3	4	4	3	4
39	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	3
40	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
41	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
42	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3
43	2	4	4	3	2	2	2	4	2	2	2
44	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
45	1	4	2	3	2	4	4	2	2	2	3
46	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
47	1	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1
48	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
50	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4
51	3	2	2	4	3	4	3	2	3	1	3
52	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	2	4	4	3	2	4	2	4	3	2	3
54	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3

55	2	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3
56	3	2	2	2	3	4	3	3	4	3	4
57	3	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3
58	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3
59	2	2	2	3	3	4	3	4	4	3	4
60	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
61	2	2	2	3	4	4	3	3	4	3	3
62	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	2
63	3	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3
64	2	4	4	3	2	4	2	4	3	3	3
65	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
66	2	2	2	3	3	4	4	4	4	3	4
67	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
68	2	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2
69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3
70	2	2	2	2	1	3	3	3	2	1	4





# **ANEXO 5**

# **DICTAMEN DEL COMITÉ DE**

# **ÉTICA**

COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSM



DICTAMEN COMITÉ DE ETICA DE INVESTIGACION  
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA

Arequipa, 24 de enero 2018

Dr. Gonzalo Dávila  
Vicerrector de la Universidad Católica de Santa María  
Presente.-

De mi especial consideración.

Me dirijo a usted para hacerle llegar el resultado de la evaluación del proyecto de investigación y dictamen del Comité Institucional de Ética de Investigación.

El proyecto de tesis denominado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MEDICOS RESIDENTES DEL HOSPITAL III GOYENECHÉ, AREQUIPA 2017", el cual ha sido presentado por la alumna de la facultad de medicina humana, María Del Carmen Concha Rondón, para Obtener el Título de Médico-Cirujano.

En cuanto al diseño, se trata de un estudio observacional prospectivo Transversal, se utilizará la técnica de entrevista tipo cuestionario: Cuestionario de Clima Organizacional, este cuestionario se encuentra avalado por el Ministerio de Salud del Perú y Cuestionario de Satisfacción Laboral, avalado por el Ministerio de Salud, siendo específico para el personal de salud

El estudio tiene como objetivo: "Determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en médicos residentes del Hospital III Goyeneche, Arequipa, 2017."



## COMITÉ DE ÉTICA INSTITUCIONAL DE INVESTIGACIÓN UCSCM

Sujetos de estudio: Se considerarán a todos los médicos se encuentren realizando la especialidad médica en el Hospital Goyeneche.

En cuanto a la protección de los sujetos de estudio se asegura la confidencialidad de los datos

Los procedimientos no representan riesgos para los participantes ya que se trata de entrevista tipo cuestionario mediante una ficha de recolección de datos.

Riesgo del estudio: Mínimo

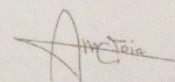
### RECOMENDACIONES:

El equipo debe asegurar la confidencialidad de los datos y deberá informar al Comité resultados finales del estudio y manuscrito previo a una publicación que devenga de este proyecto.

### DICTAMEN:

FAVORABLE

*DICTAMEN 26 - 2018*



Comité Institucional de Ética de la  
Investigación UCSCM



# ANEXO 6

## AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

"Año de la no Violencia Contra la Mujer"

**PROVEIDO DE AUTORIZACION N° 048-2018-GRA/GRS/GR-HG-DG-OADI.-**

Visto el expediente N° 0550-2018, con Oficio de aceptación N° 110-2018 de la Jefatura del Departamento de Medicina y con el visto bueno de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, esta Dirección AUTORIZA que la señorita:

**MARÍA DEL CARMEN CONCHA RONDON**

Egresada de la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santa María; realice la toma de encuestas a los médicos Residentes durante los meses de enero y febrero para trabajo de investigación, Tesis titulado "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN MÉDICOS RESIDENTES DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA, 2017." Según informa el jefe del Departamento de Medicina del Hospital III Goyeneche.

Arequipa, 12 de Febrero del 2018

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA  
GERENCIA REGIONAL DE SALUD  
HOSPITAL III GOYENECHÉ  
-----  
Dr. Leonardo O. Chirinos Ramos  
DIRECTOR GENERAL  
C.M.P. 14307

LOCHR/BBB/evch  
CC.Archivo