



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Clima organizacional y satisfacción laboral de los  
trabajadores essalud del CAP III Luis Negreiros Vega  
del Callao, 2014”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR**

Br. Maguin Carlos Eduardo Ramirez Ramirez

**ASESOR**

MgS. María Jesús López Vega

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ –2016**

**PAGINA DEL JURADO**

---

**PRESIDENTE**

---

**SECRETARIO**

---

**VOCAL**

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser el que nos ilumina cada día y por habernos dado la oportunidad de lograr éste reto.

A mis padres por todo su cariño y por ser quienes guían mi camino y ayudan a ser mejor cada día.

### **Agradecimiento**

Agradezco infinitamente a todo el personal asistencial del CAP III Luis Negreiros Vega del Callao, que participaron en este estudio de investigación.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Maguin Carlos Eduardo Ramirez Ramirez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión en Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N° 43326199, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores ESSALUD del CAP III Luis Negreiros Vega del Callao, 2014”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Los Olivos, Mayo del 2015

.....  
Maguin Carlos Eduardo Ramirez Ramirez  
DNI N° 43326199

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Facultad de Ciencias de la Salud, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, presento el trabajo de investigación denominado: “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores ESSALUD del CAP III Luis Negreiros Vega del Callao, 2014”, con el objetivo de determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución.

En el presente trabajo de investigación se busca determinar como el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores ESSALUD del CAP Luis Negreiros Vega del Callao, en el año 2014.

El informe está compuesto por siete capítulos; que son: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones y Capítulo VII Referencias Bibliográficas; asimismo se presenta los anexos correspondientes.

Señores miembros del jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

**EL AUTOR**

## ÍNDICE

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCION</b>	<b>14</b>
1. Antecedentes	17
1.1. Antecedentes locales	17
1.2. Antecedentes nacionales	17
1.3. Antecedentes internacionales	19
2. Fundamentación científica	22
2.1. Teorías de la satisfacción laboral	23
2.2. Bases culturales	28
2.3. Bases científicas	28
2.4. Clima organizacional	34
2.4.1. Dimensiones del clima organizacional	37
2.5. Satisfacción laboral	50
2.6. Insatisfacción laboral	58
3. Justificación	61
4. Problema	62
4.1. Realidad problemática	62
4.2. Formulación del problema	65
5. Hipótesis	65
6. Objetivos	65
6.1. Objetivo general	65
6.2. Objetivos específicos	65

	<b>Página</b>
<b>CAPÍTULO II. MARCO METODOLOGICO</b>	
1. Variables	66
2. Operacionalización de variables	67
3. Metodología	69
3.1 Tipo de estudio	69
3.2 Diseño	69
4. Población, muestra y muestreo	70
5. Técnica e instrumento de recolección de datos	71
6. Método de análisis de datos	72
7. Aspectos éticos	73
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS</b>	<b>74</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN</b>	<b>83</b>
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>CAPÍTULO VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
<b>CAPÍTULO VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>95</b>

## Lista de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1. Clima organizacional	74
Tabla 2. Dimensiones de clima organizacional	75
Tabla 3. Clima organizacional según edad	76
Tabla 4. Clima organizacional según sexo	77
Tabla 5. Clima organizacional según grupo ocupacional	78
Tabla 6. Satisfacción laboral	79
Tabla 7. Dimensiones de satisfacción laboral	80
Tabla 8. Correlación de Spearman	82

## Lista de gráficos

	<b>Página</b>
Gráfico 1. Clima organizacional	74
Gráfico 2. Dimensiones de clima organizacional	75
Gráfico 3. Clima organizacional según edad	76
Gráfico 4. Clima organizacional según sexo	77
Gráfico 5. Clima organizacional según grupo ocupacional	78
Gráfico 6. Satisfacción laboral	79
Gráfico 7. Dimensiones de satisfacción laboral	81
Gráfico 8. Correlación de Spearman	82

## Lista de figuras

	<b>Página</b>
Figura 1. Modelo de clima organizacional según Schneider y Hall	29
Figura 2. Modelo de factores de clima organizacional según Schneider	30
Figura 3. Determinantes de clima organizacional según Litwin y Stinger	31

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como propósito relacionar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del CAP III Luis Negreiros Vega del Callao. El estudio, descriptivo correlacional, evalúa la relación entre las variables: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, en un solo momento. Muestreo estratificado proporcional, está conformada por 155 trabajadores que laboran en el CAP III Luis Negreiros Vega del Callao, de ambos sexos y cuyas edades fluctuaron entre 20 a 65 años. El logro de los objetivos ha supuesto la aplicación un cuestionario para medir las variables de estudio, la cual esta estructura en la escala de Likert. Se puede confirmar según los objetivos específicos planteados que el clima organizacional de los trabajadores ESSALUD del CAP III Luis Negreiros Vega del Callao es regular (85.2%), En cuanto a las dimensiones las relaciones más altas se dan en: el involucramiento y motivación del trabajador. Con respecto a la satisfacción laboral, los resultados evidencian que los trabajadores están medianamente satisfechos (61%). Los resultados confirman la hipótesis planteada: Existe una correlación significativa entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción laboral ( $p=0.00$ ), siendo el valor del coeficiente de Spearman de 0.295. El valor positivo del coeficiente muestra que la relación entre las variables es directa, es decir, si mejora el Clima Organizacional, también mejorará el nivel de Satisfacción Laboral.

**Palabras claves:** *Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.*

## ABSTRACT

The purpose of this study find to relate the organizational climate and job satisfaction of workers in the CAP III Luis Negreiros Vega del Callao. The **study**, descriptive correlational study, assess the relationship between variables: Organizational Climate and Job Satisfaction in a moment. Proportional stratified sample is made up of 155 workers at the CAP III Luis Negreiros Vega del Callao, of both sexes whose ages ranged from 20 to 65 years. The achievement of the objectives involved the application of a questionnaire to measure the study variables, which is structured in a Likert scale. It is confirmed according to specific **objectives** that the organizational climate of ESSALUD workers is regular (85.2%), in terms of dimensions the highest ratios were in: the involvement and motivation. With regard to job satisfaction, the results showed that workers are fairly satisfied (61%). The **results** confirmed the hypothesis: There is a significant correlation between organizational climate variables and job satisfaction ( $p = 0.00$ ), with the Spearman coefficient of 0.295. The positive coefficient suggests that the relationship between variables is direct, namely, by improving the organizational environment will also improve the level of job satisfaction.

**Keywords:** *Organizational Climate, Job Satisfaction.*