



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los  
trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa  
Luzmila II Lima 2018**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Br. Tabata María del Socorro Vega Escobar

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

**SECCIÓN:**

Ciencias médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de la salud.

**LIMA – PERÚ**

**2019**



**DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS**

EL / LA BACHILLER (ES): **VEGA ESCOBAR, TABATA MARIA DEL SOCORRO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL CENTRO DE SALUD MATERNO INFANTIL SANTA LUZMILA II LIMA 2018**

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 9:45 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Marlene Magallanes Corimanya

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

*Aprobar por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Revisar formato APA*

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Dedicatoria**

La presente investigación se la dedico en primer lugar al máximo creador y que siempre me da la fortaleza para seguir adelante, a mí amada familia que a pesar del tiempo que les he robado por esta meta son para mí el más grande amor que llevo.

### **Agradecimiento**

A mi familia por todo este tiempo que me mostro su apoyo en este gran camino y apoyarme en los buenos y malos momentos.

A la universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de crecer profesionalmente.

## Declaración de Autoría

Yo Tabata María del Socorro Vega Escobar , estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede/filial Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado "Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II 2018" presentada, en 113 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo estipulado por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Lima, 19 de Enero del 2019



.....

Br. Tabata María del Socorro Vega Escobar

DNI:41054162

## Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se presenta la tesis “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018”, que tuvo como objetivo determinar la relación Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II 2018.

La presente investigación ha sido estructurada en ocho capítulos, de acuerdo con el formato proporcionado por la Escuela de Posgrado. En el capítulo I se desarrolla la introducción: realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, hipótesis, objetivos. En el capítulo II se desarrolla el Método: diseño de estudio, operacionalización de variables, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, métodos de análisis de datos. En el capítulo III que contiene: resultados descriptivos. El capítulo IV contiene la discusión. El Capítulo V las conclusiones. El capítulo VI recomendaciones. El capítulo VII referencias y el Capítulo VIII que contiene los anexos.

La conclusión de la investigación fue:

Que existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II Lima 2018

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

La autora

## Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
<b>I. Introducción:</b>	<b>14</b>
1.1 Realidad Problemática	15
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.4 Formulación del problema	37
1.5 Justificación del estudio	38
1.6 Hipótesis	39
1.7 Objetivos	40
<b>II. Método</b>	<b>41</b>
2.1 Diseño de Investigación	42
2.2 Variables, Operacionalización	43
2.3 Población y muestra	46
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	47
2.5 Métodos de análisis de datos	51
2.6 Aspectos éticos	52
<b>III. Resultados</b>	<b>53</b>
3.1 Descripción de resultados	54
3.2 Resultados Correlacionales	63
<b>IV. Discusión</b>	<b>68</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>72</b>

<b>VI.</b>	<b>Recomendaciones</b>	74
<b>VII.</b>	<b>Referencias</b>	76
	<b>Anexos</b>	87
	Matriz de consistencia	88
	Consentimiento informado	91
	Instrumentos	92
	Base de datos	94
	Impr pant de los resultados	97
	Carta de aceptación de la entidad	104
	Acta de originalidad	105

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable Clima Organizacional	43
Tabla 2. Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	44
Tabla 3. Niveles de confiabilidad	48
Tabla 4. Estadística de fiabilidad instrumento para Clima Organizacional	48
Tabla 5. Estadística de fiabilidad para Satisfacción laboral	48
Tabla 6. Ficha técnica del instrumento n.º1: Clima Organizacional	49
Tabla 7. Ficha técnica del instrumento n.º 2: satisfacción laboral	50
Tabla 8. Prueba de normalidad de las variables	52
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Cultura Organizacional	54
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Cultura Organizacional	55
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción Laboral	56
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral	57
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes según las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	58

Tabla 14. Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión Talento Humano y Satisfacción Laboral	60
Tabla 15. Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión Diseño Organizacional y Satisfacción Laboral	62
Tabla 16. Distribución de frecuencias y porcentajes según la dimensión Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral	63
Tabla 17. Prueba de correlación según Spearman entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral	64
Tabla 18. Prueba de correlación según Spearman entre el Talento Humano y la Satisfacción Laboral	65
Tabla 19. Prueba de correlación según Spearman entre el Diseño Organizacional y la Satisfacción Laboral	66
Tabla 20. Prueba de correlación según Spearman entre la Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral	67

## Índice de figuras

Figura 1. Tipos de variables según Likert	25
Figura 2. Tipos de Clima Organizacional según Likert	26
Figura 3. Dimensiones según Litwin y Stringer	27
Figura 4. Dimensiones según MINSA	28
Figura 5. Definición de Satisfacción 1	32
Figura 6. Definición de Satisfacción 2	33
Figura 7. Dimensiones de Satisfacción Laboral	35
Figura 8. Distribución porcentual de la variable Clima organizacional	54
Figura 9. Distribución porcentual de las Dimensiones del Clima organizacional	55
Figura 10. Distribución porcentual de la variable Satisfacción Laboral	57
Figura 11. Distribución porcentual de las Dimensiones de Satisfacción Laboral	58
Figura 12. Distribución porcentual según de la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	59
Figura 13. Distribución porcentual según la Dimensión Talento Humano y Satisfacción Laboral	60
Figura 14. Distribución porcentual según la Dimensión Diseño Organizacional y Satisfacción Laboral	62
Figura 15. Distribución porcentual según la Dimensión Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral	63

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II 2018.

La investigación realizada tuvo un enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño no experimental transversal de nivel correlacional la población estuvo conformada por 120 trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II, se utilizaron dos instrumentos un cuestionario para medir la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción laboral, ambos con 28 y 27 reactivos respectivamente, dichos instrumentos pasaron por un proceso de validez y confiabilidad. Se realizó el análisis de datos obteniéndose que el 43,3% perciben un clima organizacional favorable y un 41,7% se sienten satisfechos en cuanto a la variable satisfacción laboral en dicha institución.

Por lo cual se concluyó que existe relación significativa entre la variable Clima Organizacional y la variable Satisfacción Laboral de los trabajadores del Centro de Salud Materno Infantil Santa Luzmila II 2018, siendo el coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.908, representando una relación alta entre las variables.

**Palabras claves:** Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

## Abstract

The main objective of this research work was the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers of the Santa Luzmila Mother and Child Health Center.

The research carried out a quantitative approach of a basic type with a non-experimental design, correlational level, the population was composed of 120 workers of the Santa Luzmila II Maternal and Child Health Center, two instruments were used a questionnaire to measure the variable Climate Organizational and the variable Work satisfaction, both with 28 and 27 reactive respectively, said instruments went through a process of validity and reliability. The data analysis was carried out, obtaining that 43.3% perceive a favorable organizational climate and 41.7% feel satisfied with respect to the variable of job satisfaction in said institution. Therefore, it was concluded that there is a significant relationship between the variable Organizational Climate and the variable Labor Satisfaction of the workers of the Santa Luzmila Maternal and Child Health Center II 2018, being the Rho Spearman correlation coefficient of 0.908, representing a high relation between the variables.

Keywords: Organizational Climate and Job Satisfaction