



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en las  
Enfermeras de EsSalud-Jesús María 2015.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**Br. Tafur Pittman Lourdes Azucena**

**ASESOR:**

**Mgtr. Noel Alcas Zapata**

**SECCIÓN**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**PERÚ - 2015**

---

Dra. Isabel Menacho Vargas  
Presidente

---

Dr. Jorge Rafael Diaz Dumont  
Secretario

---

Mgtr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

## **Dedicatoria**

Mi tesis la dedico con todo mi amor y cariño a mi familia por su esfuerzo y sacrificio, por creer en mi capacidad, por sus palabras de aliento para que sea perseverante y cumpla con mis ideales.

A mis amados hijos Yasser y Yassira por ser fuente constante de motivación e inspiración para superarme cada día más y así luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis colegas, por su dedicación al cuidado del paciente y quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tiempo, me apoyaron y lograron que este sueño se haga realidad.

Lourdes Tafur Pittman

## **Agradecimiento**

Agradezco a las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos las herramientas educativas de vanguardia para culminar el programa.

A los directivos y trabajadores del Hospital Edgardo Rebagliati Martins-EsSalud, por su colaboración en la ejecución de la investigación.

Al docente asesor Mgtr. Noel Alcas Zapata, y por su apoyo, comprensión y oportunas sugerencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Lourdes Tafur Pittman

## Declaración de autenticidad

Yo, Lourdes Azucena Tafur Pittman, estudiante del Programa GESTION PUBLICA de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI: 15762127, con la tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras de EsSalud -Jesús María 2015".

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 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 Cesar Vallejo.

Lugar y fecha: 05 de junio del 2015

Firma: .....

Nombres y apellidos: Lourdes Azucena Tafur Pittman

DNI: 15762127

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en las Enfermeras de EsSalud-Jesús María ,2015.

La presente tesis tiene como finalidad, determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en las Enfermeras de EsSalud. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

- I. Introducción
  - II. Marco metodológico
  - III. Resultados
  - IV. Discusión
  - V. Conclusiones
  - VI. Recomendaciones
  - VII. Referencias bibliográficas
- Anexos

El presente trabajo de investigación tuvo excelentes resultados en los docentes por lo que se ha acondicionado adecuadamente para la realidad local y específicamente para la institución mencionada, se describa los niveles de relación del clima organización y satisfacción laboral.

Queda a disposición de ustedes la revisión de la presente tesis, adjudicando los aportes de mejora.

Considero que éste trabajo dará origen a posteriores estudios.

La autora

## Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Capítulo I: Introducción</b>	
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	16
1.3 Fundamentación científica, técnica o humanística	21
1.4 Justificación	36
1.5 Problema	38
1.6 Hipótesis	41
1.6 Objetivos	42
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	
2.1 Variables	45
2.2 Operacionalización de variables	46
2.3 Metodología	48
2.4 Población, muestra y muestreo	49
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
<b>Capítulo III: Resultados</b>	
3.1 Descripción	57
3.2 Contrastación de hipótesis	64

<b>Capítulo IV: Discusión</b>	72
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	76
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	79
<b>Capítulo VII: Referencias bibliográficas</b>	82
<b>Anexos</b>	85
1 Matriz de consistencia	86
2 Operacionalización de las variables	86
3 Cuestionarios	88
4 Análisis de fiabilidad	92
5 Base de datos	93
6 Validación de cuestionarios: juicio de expertos	99



## Lista de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> Operacionalización de variable clima organizacional	46
<b>Tabla 2:</b> Operacionalización de variable satisfacción laboral	47
<b>Tabla 3:</b> Interpretación de coeficiente de confiabilidad	53
<b>Tabla 4:</b> Resultados de análisis de confiabilidad: clima organizacional	54
<b>Tabla 5:</b> Resultados de análisis de confiabilidad: satisfacción laboral	54
<b>Tabla 6:</b> Tabla de contingencia entre los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral	57
<b>Tabla 7:</b> Tabla de contingencia entre los niveles de estructura y satisfacción laboral	58
<b>Tabla 8:</b> Tabla de contingencia entre los niveles de responsabilidad laboral y satisfacción laboral	59
<b>Tabla 9:</b> Tabla de contingencia entre los niveles de remuneración y satisfacción laboral	60
<b>Tabla 10:</b> Tabla de contingencia entre los niveles de riesgo y toma de decisiones y satisfacción laboral	61
<b>Tabla 11:</b> Tabla de contingencia entre los niveles de apoyo y satisfacción laboral	62
<b>Tabla12:</b> Tabla de contingencia entre los niveles de tolerancia al conflicto y satisfacción laboral	63
<b>Tabla 13:</b> Correlación de la variable satisfacción laboral y variable clima organizacional	64
<b>Tabla 14:</b> Correlación de la variable satisfacción laboral y dimensión estructura	65
<b>Tabla 15:</b> Correlación de variable satisfacción laboral y la dimensión responsabilidad individual	66
<b>Tabla 16:</b> Correlación de la variable satisfacción laboral y dimensión remuneración	67
<b>Tabla 17:</b> Correlación de la variable satisfacción laboral y la dimensión riesgo y toma de decisiones	68
<b>Tabla 18:</b> Correlación de la variable satisfacción laboral y la dimensión apoyo	69
<b>Tabla 19:</b> Correlación de la variable satisfacción laboral y la dimensión tolerancia al conflicto	70

## Lista de figuras

	Pág.
<b>Figura 1:</b> Niveles entre clima organizacional y satisfacción laboral	57
<b>Figura 2:</b> Niveles entre la estructura y satisfacción laboral	58
<b>Figura 3:</b> Niveles entre la responsabilidad individual y la satisfacción laboral	59
<b>Figura 4:</b> Niveles entre la remuneración y la satisfacción laboral	60
<b>Figura 5:</b> Niveles entre el riesgo y toma de decisiones y la satisfacción laboral	61
<b>Figura 6:</b> Niveles entre el apoyo y satisfacción laboral	62
<b>Figura 7:</b> Niveles entre la tolerancia al conflicto y la satisfacción laboral	63

## Resumen

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en las Enfermeras del Área de Medicina del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, EsSalud, Jesús María – 2015.

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 124 Enfermeras del Área de Medicina del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, EsSalud, Jesús María. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad a 30 trabajadores, mediante la técnica de opinión de expertos y alfa de Cronbach respectivamente; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para la variable de Clima Organizacional y Satisfacción laboral

Sobre el objetivo general: Determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en las Enfermeras del Área de Medicina del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, EsSalud, Jesús María – 2015, se concluye que existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en las enfermeras del área de medicina del hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins EsSalud Jesús María. 2015( $Rho = 0,621$  y  $Sig. Bilateral = 0,000 < 0,01$ ).

*Palabras Clave:* Clima organizacional y satisfacción laboral

## ABSTRACT

This research has the general objective to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the Nurses Area Medicine of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins EsSalud, Jesus' Maria - 2015.

The research was conducted under a descriptive design with a quantitative approach, in which the sample consisted of 124 nurses of the Department of Medicine of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins EsSalud, Jesus Maria. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability 30 workers was demonstrated, using the technique of expert opinion and Cronbach respectively; The technique used was a survey and questionnaire instrument graduated Likert scale for variable Organizational Climate and Job Satisfaction.

On the overall objective: To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the Nurses Medicine Area Edgardo Rebagliati Martins National Hospital, EsSalud, Jesus' Maria - 2015 concluded that there is a relationship between organizational climate and job satisfaction nurses in the area of medicine Edgardo Rebagliati Martins EsSalud Jesus' María National hospital.

2015 (Rho = 0.621 and Sig. Bilateral = 0.000 <0.01).

Keywords: Organizational climate and job satisfaction