



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores de la División Médico Legal II
Lima Norte - 2015**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORES:

Br. Franchesca Katherine López Llerena

Br. Segundo Germán Millones Gómez

ASESOR:

Mgtr. Danilo Américo Sánchez Coronel

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ – 2015

Mgtr. Walter Menchola Vásquez
Presidente

Mgtr. Janett Florez Ibarra
Secretario

Mgtr. Danilo Sánchez Coronel
Vocal

Dedicatoria

A nuestras hijas Valerie Nicole y Daniela Maricielo, quienes representan nuestro amor en el pasado, presente y futuro.

A nuestros padres biológicos y de crianza por darnos parte de su vida y por el apoyo constante en nuestra lucha por surgir día a día.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y a sus autoridades, en especial al Dr. César Acuña Peralta por su invaluable aporte a la educación.

A todos los trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte por su participación en la presente investigación.

A Mgtr. Danilo Sánchez Coronel por sus aportes a nuestra investigación.

A todas aquellas personas quienes, de una u otra manera, hicieron posible la culminación de esta investigación.

Declaración Jurada

Yo, Franchesca Katherine López Llerena, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42705485, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte – 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría, compartida con Segundo Germán Millones Gómez.
- 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 optar 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 presencia 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.

Lugar y fecha: Los Olivos Julio 2015

Firma.....

DNI: 42705485

Franchesca Katherine López Llerena

Presentación

La presente investigación denominada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte – 2015” tiene por objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral según trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte.

En el Capítulo I referente al Planteamiento del problema será tratada la realidad problemática, formulación del problema, justificación, relevancia y contribución; así como los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II se trata el Marco referencial, en él se desarrollan los antecedentes tanto nacionales e internacionales, marco teórico y la perspectiva teórica adoptada en la presente investigación.

En el Capítulo III referente a la Hipótesis y variables, se describen la hipótesis general e hipótesis específicas; así también, se realiza la identificación y descripción de variables; además, se desarrolla la operacionalización de variables.

En el Capítulo IV se desarrolla el Marco metodológico, señalándose el tipo de investigación, la población y los criterios de selección; también se describen las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimientos de recolección de datos y métodos de análisis e interpretación de datos; además, las consideraciones éticas.

En el Capítulo V se muestran los Resultados, desarrollándose la presentación de resultados descriptivos e inferenciales; además, se realiza la contrastación de las hipótesis.

En el Capítulo VI se realiza la Discusión; además, se formulan las Conclusiones y Recomendaciones. Finalmente, se muestran las Referencias Bibliográficas y los Anexos de la investigación.

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I. Planteamiento del problema	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Formulación del problema	20
1.3. Justificación, relevancia y contribución	21
1.4. Objetivos	22
1.4.1. Objetivo General	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
CAPÍTULO II. Marco referencial	24
2.1. Antecedentes	25
2.1.1. Antecedentes Nacionales	25
2.1.2. Antecedentes Internacionales	28
2.2. Marco teórico	35
2.3. Perspectiva teórica	51
CAPÍTULO III. Hipótesis y variables	52
3.1. Hipótesis	53
3.1.1. Hipótesis General	53
3.1.2. Hipótesis Específicas	53
3.2. Identificación de variables	54
3.3. Descripción de variables	54
3.3.1. Definición conceptual	54
3.3.2. Definición operacional	55
3.4. Operacionalización de variables	56
CAPÍTULO IV. Marco metodológico	64
4.1. Tipo de investigación	65
4.2. Población, muestra y muestreo	66

4.3.	Criterios de selección	66
4.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	67
4.5.	Validación y confiabilidad del instrumento	68
4.6.	Procedimiento de recolección de datos	71
4.7.	Métodos de análisis e interpretación de datos	71
4.8.	Consideraciones éticas	72
CAPÍTULO V. Resultados		73
5.1.	Presentación de resultados	74
5.2.	Contrastación de las hipótesis	84
CAPÍTULO VI. Discusión		93
Conclusiones		97
Recomendaciones		100
Referencias bibliográficas		103
Anexos		111

Resumen

La presente investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte – 2015” tuvo como problema principal ¿Cuál es la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral según trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte – 2015? y como objetivo general determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral según trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte – 2015.

La investigación es de tipo sustantiva, que incluye un carácter descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal; el método de investigación fue hipotético deductivo. El estudio se sustenta en la perspectiva integral, representada por Schneider, Reichhers y Mendez; quienes consideran que las variables propias de la organización interactúan con la personalidad del individuo para producir las percepciones; esta perspectiva se sustenta en la teoría de Lewin que postula la influencia conjunta del medio y de la personalidad del individuo en la determinación de su comportamiento. La población estuvo conformada por 40 trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte, quienes laboraban durante el mes de abril del 2015. Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional de Koys y DeCotiis y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de Meliá y Peiró; para el análisis estadístico se utilizó el programa SPSS versión 22, el análisis inferencial se realizó con el coeficiente estadístico Rho de Spearman.

Se obtuvo el coeficiente de correlación Rho de Spearman $r = 0.834$ con una $p = 0.000$; concluyéndose que, existe correlación significativa muy fuerte entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la División Médico Legal II Lima Norte.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Gestión de los Servicios de la Salud, División Médico Legal II Lima Norte

Abstract

This research "Organizational climate and job satisfaction among workers in the División Médico Legal II Lima Norte - 2015" had a general problem What is the relationship between organizational climate and job satisfaction among workers in the División Médico Legal II Lima Norte - 2015? and general goal determine the relationship of organizational climate and job satisfaction as workers División Médico Legal II Lima Norte - 2015.

The research is substantive type which includes a descriptive - correlational design was not experimental and cross-sectional; the research method was deductive hypothetical. The study is based on the holistic view of organizational climate, represented by Schneider, Reichhers and Mendez; who consider themselves organizational variables interact with the personality of the individual to produce perceptions; this perspective is based on Lewin's theory that posits the joint influence of the environment and the individual's personality in determining behavior. The population consisted of 40 workers from the División Médico Legal II Lima Norte, who were working during the month of April 2015. Questionnaire Organizational Climate Koys and DeCotiis and S20/23 Meliá and Peiró Job Satisfaction Questionnaire was used for data collection; for statistical analysis SPSS version 22 program was used, the inferential analysis was performed using the statistical coefficient Spearman Rho.

Rho correlation coefficient Spearman $r = 0.834$ with $p = 0.000$ was obtained; concluding that there is very strong significant correlation between organizational climate and job satisfaction of employees of the División Médico Legal II Lima Norte.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Management of health services, División Médico Legal II Lima Norte