



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres – Lima, 2014

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

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORES:**

Br. Job Alberto Saavedra Saavedra

Br. Juan Carlos Avellaneda Romaní

**ASESOR:**

Dr. Alejandro Efraín Gómez Briceño

**SECCIÓN**

Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano

**PERÚ - 2014**

## **Dedicatoria**

A Dios por guiar mis pasos y permitirme cumplir este reto, a mi amada esposa por el apoyo y ánimo que me brinda cada día para alcanzar mis nuevas metas; a mis adoradas hijas que son mis fuente de motivación constante.

Juan

## **Dedicatoria**

Con cariño dedico esta tesis a Dios por haberme dado la fuerza necesaria para continuar y lograr metas, objetivos, a mi madre Llerme por su amor incondicional, a Luis por ser partícipe en todo con su perseverancia.

Job

## **Agradecimientos**

A la Universidad César Vallejo

Al profesor Alejandro Efraín Gómez Briceño por su asesoría y tiempo dedicado a la revisión de tesis.

A Sonia Romero y Luis Matos por su valioso tiempo dedicado a los aspectos estadísticos y redacción de la investigación.

Al Hospital Nacional Cayetano Heredia que participaron en la investigación por su valiosa cooperación

## Declaración jurada

Yo, Job Alberto Saavedra Saavedra, Identificado con DNI: 42770611, Yo Juan Carlos Avellaneda Romani, Identificado con DNI: 25737763, estudiantes del Programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada “Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres – Lima, 2014”

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es autoría compartida.
- 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 auto plagiado; 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), auto plagio (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.

Lima, 04 de Octubre del 2014

.....

Job Alberto Saavedra Saavedra

DNI: 42770611

-----

Juan Carlos Avellaneda Romani

DNI: 25737763

## **Presentación**

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en Gestión Pública presentamos el siguiente trabajo: Clima organizacional y la Satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres – Lima, 2014.

La presente investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre la variable Clima organizacional y la Satisfacción laboral, está dividida en ocho capítulos: En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: incluye formulación del problema, los objetivos, la justificación, las limitaciones y los antecedentes. En el Capítulo II: que contiene el Marco teórico sobre el tema a investigar: adaptación y asertividad. En el Capítulo III: se desarrolla el trabajo de campo y el proceso de la contrastación de hipótesis; las variables de estudio, diseño, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis. En el Capítulo IV y V corresponde a la interpretación de los resultados; que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio. Finalmente el capítulo VI, VII y VIII que comprenden las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

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

Job Alberto Saavedra Saavedra

Juan Carlos Avellaneda Romani

## Índice

	Pág.
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstrac	xii

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Introducción	14
1.2. Antecedentes	16
1.3. Justificación	21
1.4. Problema	22
1.4.1. Realidad Problemática	22
1.4.2. Problema General	25
1.4.3. Problemas Específicos	25
1.5. Hipótesis	26
1.5.1. Hipótesis General	26
1.5.2. Hipótesis Especificas	26
1.6. Objetivos	27
1.6.1. Objetivo General	27
1.6.2. Objetivo Especifico	27

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1. Clima organizacional	30
2.2. Satisfacción laboral	39
2.3. Definición de términos	48

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO:**

3.1. Variables	52
3.1.1. Clima organizacional	52
3.1.2. Satisfacción laboral	52
3.2. Operacionalización de las variables	52
3.3. Metodología	54
3.4. Tipo de Estudio	54
3.5. Diseño	55
3.6. Población, muestra y muestreo	55
3.6.1. Población	56
3.6.2. Muestra	56
3.7. Técnicas e instrumentos	56
3.7.1. Técnica	57
3.7.2. Instrumento	57
3.8. Métodos de análisis de datos	62

## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1. Descripción de resultados	64
4.2. Prueba de hipótesis	76

## **DISCUSIÓN**

## **CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS**

**REFERENCIA BIBLIOGRAFICA**

**82**

**ANEXOS**

## Índice de tablas

	Página
Tabla1: Operacionalización de las variables	53
Tabla2: Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC	58
Tabla3: Adecuación para el análisis factorial Escala CL-SPC	59
Tabla4. Análisis de confiabilidad Escala SL-SPC	59
Tabla5: Matriz correlaciones por factores variable satisfacción laboral	60
Tabla6: Confiabilidad alfa de Crombach variable clima organizacional	61
Tabla7: Confiabilidad alfa de Crombach variable Satisfacción laboral	62
Tabla8: Correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral	64
Tabla9: Correlación entre la dimensión autorrealización y satisfacción laboral	66
Tabla10: Correlación entre la dimensión involucramiento y satisfacción laboral	68
Tabla11: Correlación entre la dimensión supervisión y satisfacción laboral	70
Tabla12: Correlación entre la dimensión comunicación y satisfacción laboral	72
Tabla13: Correlación entre la dimensión condiciones laborales y satisfacción laboral	74
Tabla14: Correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral	76
Tabla15: <i>Correlación entre la autorrealización y la satisfacción laboral</i>	78
Tabla16: <i>Correlación entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral</i>	79
Tabla17: <i>Correlación entre la supervisión y satisfacción laboral</i>	80
Tabla18: <i>Correlación entre la comunicación y la satisfacción laboral</i>	81
Tabla19: <i>Correlación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral</i>	82

## Índice de figuras

	Página
Figura1: Diagrama de diseño correlacional	65
Figura2: Diagrama de dispersión del clima organizacional y satisfacción laboral	67
Figura3: Diagrama de dispersión de la autorrealización y satisfacción laboral	69
Figura4: Diagrama de dispersión del involucramiento laboral y satisfacción laboral	71
Figura5: Diagrama de dispersión de la supervisión laboral y satisfacción laboral	73
Figura6: Diagrama de dispersión de las condiciones laborales y satisfacción laboral	78

## Resumen

La presente investigación tuvo como problema general ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres-Lima, 2014? y como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral en el personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia del distrito de San Martín de Porres-Lima, 2014.

La investigación es de tipo básica, que incluye un carácter descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es probabilística, de tipo estratificado; estuvo formado por de 117 trabajadores del Hospital Nacional Cayetano Heredia.

Para la recolección de datos se utilizó instrumentos creados por la Dra. Sonia Palma Carrillo (2005).

Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, se encontró que existe una correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo del Hospital Nacional Cayetano Heredia se utilizó en esta investigación. Se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r = 0.636$  con una  $p = 0.00$  ( $p < .05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

*Palabras Clave:* Clima organizacional, Satisfacción laboral

## Abstrac

The present study had the general problem,' What is the relationship between organizational climate and job satisfaction in the administrative staff of the National Hospital Cayetano Heredia in district of San Martin de Porres - Lima, 2014? The main objective is the determination about the relationship between organizational climate and job satisfaction of the administrative staff in National Hospital Cayetano Heredia Lima, 2014.

This is a basic type research that includes a descriptive nature - correlational design was non-experimental, cross sectional study. The sample is probabilistic, stratified type; it consisted of 117 workers Cayetano Heredia National Hospital.

Instruments created by Dr. used . Collecting data for Palma Sonia Carrillo (2005 ).

In the Statistical Spearman Rho coefficient was found that there is a correlation between organizational climate and administrative staff satisfaction. National Hospital Cayetano Heredia was used in this research. It was obtained a correlation coefficient of  $r = 0.636$  with  $p = 0.00$  ( $p < .05$ ), in which the alternative hypothesis is rejected and the null hypothesis is accepted.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction