



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en
trabajadores asistenciales y administrativos del Centro
Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del
Triunfo - 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Felix Ronny Arias Manrique

MC. Diana Ivonne Ferrer Ponce

ASESOR:

Mg. Maritza Guzmán Meza

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ –2015

Página del Jurado

Dra. Tamara Tatiana Pando Ecurra
PRESIDENTE

Dra. Dora Ponce Tactayo
SECRETARIO

Mgtr. Maritza Emperatriz Guzmán Meza
VOCAL

Dedicatoria:

A Dios por darnos la fortaleza para seguir cada día adelante, así mismo a nuestros docentes que nos guiaron para llegar a nuestra meta y a nuestros padres por su apoyo incondicional

Agradecimiento:

Primeramente a la Mg. Maritza Guzmán Meza y todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, que estuvieron apoyándonos en la realización de esta tesis, pues su conocimiento y disciplina nos ayudaron y guiaron para concluir satisfactoriamente esta investigación.

Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Ferrer Ponce Diana Ivonne y Arias Manrique Felix Ronny, estudiantes del Programa Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 43566212 y 41751275 respectivamente, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos del Centro Materno Infantil Tablada de Lurín, Villa María del triunfo - 2014” declaro bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría.

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.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

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.

Lugar y fecha: Lima, 14 de marzo del 2015

Firma:
Nombres y apellidos:	Diana Ivonne Ferrer Ponce	Félix Ronny Arias Manrique
DNI:	43566212	41751275

Presentación

Señores miembros de jurado:

Presentamos el siguiente trabajo denominado: Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos de Centro Materno infantil Tablada de Lurín, Villa María del Triunfo – 2014, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esta tesis quiere enfocar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que ambas influyen en la salud mental de los trabajadores y de manera indirecta repercute en la productividad de la empresa, es por este motivo que este trabajo desea poner en evidencia los puntos álgidos de estos temas para que la gestión pueda desarrollar actividades de mejora para nuestros trabajadores.

Este estudio consta de los siguientes capítulos:

Capítulo I que enfoca la realidad del problema que se basa en la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, su justificación y los objetivos del estudio. Capítulo II presentamos tanto antecedentes internacionales como nacionales, teniendo en cuenta que en los últimos años no se realizaron muchos trabajos sobre este tema a nivel nacional y la parte teórica propiamente dicha.

Capítulo III donde se formula la hipótesis y se identifican las variables.

Capítulo IV especifica el tipo de investigación, la población, muestra, muestreo y las técnicas e instrumentos de recolección de datos así como su validación.

Capítulo V donde presentaremos los resultados tanto descriptivos como inferenciales.

Capítulo VI realizaremos una discusión entre nuestros antecedentes y nuestros resultados, llegaremos a nuestras conclusiones y daremos las recomendaciones del caso.

Los Autores

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
Planteamiento del problema	21
Realidad Problemática	21
Formulación del problema	22
Justificación, relevancia y contribución	23
Teórica	23
Práctica	24
Objetivos	24
Objetivo General	24
Objetivos Específicos	24
Marco referencial	27
Antecedentes	27
Antecedentes Nacionales	27
Antecedentes Internacionales	28
Marco teórico	30
Clima Organizacional	30
Satisfacción laboral	40
Perspectiva teórica	49
Hipótesis y variables	51
Hipótesis	51
Hipótesis General	51
Hipótesis Específicas	51

Identificación de variables	52
Descripción de variables	52
Definición conceptual	52
Definición operacional	52
Operacionalización de variables	55
Marco metodológico	57
Tipo de investigación	58
Población, muestra y muestreo	60
Criterios de selección	61
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	61
Procedimientos de recolección de datos	64
Métodos de análisis e interpretación de datos	65
Resultados	66
Descripción de resultados	67
Niveles comparativos	67
Resultado específico	69
Contrastación de las hipótesis	76
Discusión de resultado	84
Conclusiones	88
Recomendaciones	90
Referencias bibliográficas	91
Anexos	95

Lista de Tablas

Tabla 1. Dimensiones del Clima organizacional según autores	34
Tabla 2. Cuestionarios de satisfacción laboral y sus dimensiones	42
Tabla 3. Operacionalización de Variables de Clima Organizacional	55
Tabla 4. Operacionalización de Variables de satisfacción laboral	56
Tabla 5. Fiabilidad de la encuesta de clima organizacional	63
Tabla 6. Fiabilidad de la encuesta de satisfacción laboral	64
Tabla 7. Tabla de Validez	64
Tabla 8. Distribución de frecuencias entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos	68
Tabla 9. Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional y la supervisión en los trabajadores asistenciales y administrativos.	69
Tabla 10. Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional y la participación en los trabajadores asistenciales y administrativos	70
Tabla 11. Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional y el ambiente físico en los trabajadores asistenciales y administrativos	71
Tabla 12. Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional y las prestaciones en los trabajadores asistenciales y administrativos	73
Tabla 13. Distribución de frecuencias entre el Clima Organizacional y la satisfacción intrínseca en los trabajadores asistenciales y administrativos	74
Tabla 14. Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos	76
Tabla 15. Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima Organizacional y la supervisión en los trabajadores asistenciales y administrativos	77
Tabla 16. Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima Organizacional y la participación en los trabajadores asistenciales y administrativos	78
Tabla 17. Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima Organizacional y el ambiente físico en los trabajadores asistenciales y administrativos	79

Tabla 18. Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima Organizacional y las prestaciones en los trabajadores asistenciales y administrativos	80
Tabla 19. Grado de correlación y nivel de significación entre el Clima Organizacional y la satisfacción intrínseca en los trabajadores asistenciales y administrativos	81

Índice de figuras

Figura 1. Niveles entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores asistenciales y administrativos	68
Figura 2. Niveles entre el Clima Organizacional y la supervisión en los trabajadores asistenciales y administrativos	69
Figura 3. Niveles entre el Clima Organizacional y la participación en los trabajadores asistenciales y administrativos	70
Figura 4. Niveles entre el Clima Organizacional y el ambiente físico en los trabajadores asistenciales y administrativos	72
Figura 5. Niveles entre el Clima Organizacional y las prestaciones en los trabajadores asistenciales y administrativos	73
Figura 6. Niveles entre el Clima Organizacional y la satisfacción intrínseca en los trabajadores asistenciales y administrativos	74

Resumen

El presente trabajo tiene el objetivo de si ver existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales y administrativos de Centro Materno Infantil Tablada de Lurín del distrito de Villa María del Triunfo.

Se elaboró un trabajo de tipo básico, con diseño descriptivo, correlacional y transversal cuyo método es hipotético deductivo. Fue realizado en el Centro Materno Infantil Tablada de Lurín durante los meses de enero y febrero del 2015 cuya muestra y población son todos los trabajadores del establecimiento siendo un número de 102, se utilizó como instrumentos de recolección de datos para clima organizacional el cuestionario de Clima Organizacional del MINSA y para la satisfacción laboral el cuestionario de Satisfacción laboral de J.L. Meliá y J.M. Peiró, esta basada en la teoría del clima organizacional de Rensis Likert y la teoría de Herzberg para satisfacción laboral.

Obtuvimos como resultados que el nivel de satisfacción es alto cuando el clima organizacional es aceptable, en cuanto a la satisfacción y a sus dimensiones de supervisión, participación, ambiente, prestaciones y satisfacción intrínseca se observaron que son altas cuando el clima organizacional es aceptable, se obtuvo también que la satisfacción laboral y el Clima organizacional tienen relación directa, positiva significativa ($p < 0,05$) y Rho de Spearman 0,537 y que en cuanto a la satisfacción laboral y su dimensiones de supervisión, participación, ambiente, prestaciones y satisfacción intrínseca con el clima organizacional tienen relación directa, positiva, significativa ($p < 0,05$) y Rho de Spearman 0,585; 0,498; 0,376; 0,413; 0,389 respectivamente.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, Centro Materno Infantil Tablada de Lurín.

Abstract

The present work aims to see if there is a relationship between organizational climate and job satisfaction of workers welfare and administrative Centro Materno Infantil Tablada de Lurin from Villa Maria del Triunfo district.

It was a work of basic type, with descriptive, transversal and correlational design whose method is hypothetical deductive. It was performed in the Centro Materno Infantil Tablada de Lurín during the months of January and February 2015 whose sample and population are all the workers of the establishment being a number of 102, was used as organizational climate data collection instruments MINSA organizational climate and job satisfaction questionnaire of J.L. Melia and J.M. Peiró satisfaction questionnaire is based on the theory of organization climate of Rensis Likert and theory Herzberg to job satisfaction.

We got as a result that the level of satisfaction is high when the organizational climate is acceptable, the satisfaction in terms of their dimensions of supervision, participation, environment, benefits and intrinsic satisfaction are high when the organizational climate is acceptable, it was also that job satisfaction and organizational climate have direct, positive, significant relationship ($p < 0,05$) and Spearman Rho 0,537 job satisfaction in terms of its dimensions and supervision, participation, environment, benefits and intrinsic satisfaction with the organizational climate have direct, positive, significant relationship ($p < 0,05$) and Spearman Rho 0,585; 0,498; 0,376; 0,413; 0,389 respectively.

Key words: Organizational climate, job satisfaction, Centro Materno Infantil Tablada de Lurín.