



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal  
de la oficina de recursos humanos del hospital Cayetano  
Heredia - 2016**

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

**AUTORA:**

**Br. Rosa Haydeé, CORDOVA HURTADO**

**ASESOR:**

**Dr. Felipe Guizado Oscco**

**SECCIÓN**

**Gestión Empresarial**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Talento Humano**

**PERÚ- 2016**

---

**Dr. Carlos Sotelo Estacio**  
**Presidente**

---

**Dra. Nancy Elena Cuenca Robles**  
**Secretario**

---

**Dr. Felipe Guizado Oscco**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis padres por haberme brindado sus sabios consejos e inculcarme el gran sentido de responsabilidad y valores para cumplir con mis objetivos y metas.

### **Agradecimientos**

A la Universidad César Vallejo – Programa de Maestría en Gestión Pública y a mis maestros por los conocimientos impartidos durante estos 2 años de estudio.

Al Dr. Felipe Guizado Oscco (asesor) por su dedicación y orientación a lo largo de esta investigación.

A la Oficina de Docencia e Investigación del Hospital Cayetano Heredia por la confianza brindada y la apertura para poder realizar este trabajo de investigación.

Al personal de la Oficina de Recursos Humanos por colaborar en la realización de las encuestas.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Rosa Haydeé Córdova Hurtado, estudiante del Programa: Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 07946174, con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Oficina de Recursos Humanos del Hospital Cayetano Heredia- 2016”.

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 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.

Firma:

Rosa Haydeé Córdova Hurtado

DNI N° 07946174

## Índice

	Pág.
Resumen	x
Abstract	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica	18
1.3 Justificación	27
1.4 Realidad Problemática	28
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	32
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	34
2.1. Variables	35
2.2. Operacionalización de variables	35
2.3. Metodología	39
2.4. Tipo de estudio	39
2.5. Diseño	40
2.6. Población, muestra	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	45
<b>III. RESULTADOS</b>	46
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	66
<b>V. CONCLUSIONES</b>	72
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	75
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	77
<b>VIII. APÉNDICES</b>	82

### Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable clima organizacional	35
Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	37
Tabla 3. Confiabilidad del instrumento de clima organizacional	44
Tabla 4. Confiabilidad del instrumento satisfacción laboral	45
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de recursos humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016, según nivel de clima organizacional	47
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de recursos humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016 por nivel de satisfacción laboral	48
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de recursos humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016 por nivel de condiciones físicas	49
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de recursos humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016, según nivel de beneficios sociales	50
Tabla 9. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de recursos humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016, según nivel políticas administrativas	51
Tabla 10. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de recursos humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016, según nivel relaciones sociales	52
Tabla 11. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de Recursos Humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016, según nivel desarrollo personal	53
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de Recursos Humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016, según nivel desarrollo de tareas	54

Tabla 13.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de Recursos Humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016, según nivel relación con la Autoridad.	55
Tabla 14.	Distribución de frecuencias y porcentajes de los servidores de la oficina de Recursos Humanos del hospital Cayetano Heredia en el año 2016, según clima organizacional y satisfacción laboral-	56
Tabla 15.	Correlación de spearman de la variable clima organizacional y satisfacción laboral	57
Tabla 16.	Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión condiciones físicas	59
Tabla 17.	Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión beneficios sociales	60
Tabla 18.	Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión políticas administrativas	61
Tabla 19.	Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión políticas administrativas	62
Tabla 20.	Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión desarrollo personal	63
Tabla 21.	Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión desarrollo de tareas.	64
Tabla 22.	Correlación de spearman de la variable clima organizacional y la dimensión relación con la autoridad	65



## Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual según nivel de la variable Clima organizacional	47
Figura 2. Distribución porcentual según nivel de la variable Clima Organizacional	48
Figura 3. Distribución porcentual según nivel de la dimensión Condiciones físicas	49
Figura 4. Distribución porcentual según nivel de la dimensión Beneficios sociales y remunerativos	50
Figura 5. Distribución porcentual según nivel de la dimensión Políticas administrativas	51
Figura 6. Distribución porcentual según nivel de la dimensión Relaciones Sociales	52
Figura 7. Distribución porcentual según nivel de la dimensión Desarrollo personal	53
Figura 8. Distribución porcentual según nivel de la dimensión Desarrollo de tareas	54
Figura 9. Distribución porcentual según nivel de la dimensión Relación con la autoridad	55
Figura 10. Distribución porcentual de la satisfacción laboral y clima organizacional	56
Figura 11. Diagrama de dispersión del clima organizacional y la satisfacción laboral	58

## Resumen

El presente estudio sobre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la oficina de recursos humanos del Hospital Cayetano Heredia-2016, tuvo como objetivo determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal de la oficina de recursos humanos del hospital Cayetano Heredia – 2016. El método usado es de tipo cuantitativo descriptivo correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformada por 64 servidores. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario, para el clima organizacional se utilizó la EDCO de Quevedo Ana, Acero Yuseet, Echevarri Lina y Lizarazo Sandra, Colombia 2006, para la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Escala de Opiniones SL-SPC de Sonia Palma 1999-2005, ambos cuestionarios fueron validados por juicio de expertos, la confiabilidad se realizó con muestra piloto obteniéndose una confiabilidad de 0.929 para la EDCO y para la SL-SPC de 0.927. Para los resultados se utilizó el método estadístico de Spearman. Según los resultados 57 servidores (89.10%), perciben un nivel medio de clima organizacional y 7 servidores (10.9%), perciben un nivel bajo de clima organizacional. Con respecto a la satisfacción laboral 42 servidores (65.6%) percibe un nivel alto de satisfacción laboral y 22 (34.4%) servidores perciben un nivel medio de satisfacción laboral, cuando se hace la correlación entre la variable clima organizacional con las dimensiones de la satisfacción laboral la relación de beneficios sociales y desarrollo de tareas resulta media débil y débil por lo que se requiere de una mejora en estos aspectos. Así mismo los resultados demuestran que existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, la correlación entre ambas es de 0.783 siendo positiva y considerablemente muy significativa porque  $p < 0,05$  por lo que nos permite afirmar que un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral de los servidores.

Palabras claves: clima organizacional y satisfacción laboral.

### **Abstract**

This study aims to determine the relationship of organizational climate with job satisfaction of staff of the human resources office of the Hospital Cayetano Heredia - 2016. The method used is quantitative descriptive correlational, cross-sectional; the population consisted of 64 servers. The collection technique used is the survey through questionnaires, organizational climate for the EDCO A. Quevedo2006 and that Colombia for job satisfaction questionnaire Reviews SL-scale Sonia Palma SPC 1999 was used; both jurisdictions questionnaires validated by expert judgment and reliability was performed with pilot sample obtained reliability above 0.9. For the results of the statistical method was used Spearman Rho; 57 servers (89.10%), receive an average level of organizational climate regarding job satisfaction 42 servers (65.6%) perceived a high level of job satisfaction. By contrasting the two variables is established that there is a direct relationship between organizational climate and job satisfaction, the correlation between them is 0.783 being positive and considerably significant for  $p < 0.05$ , so we can say that a suitable climate organizational is an indispensable factor in the institution because it influences job satisfaction servers. When the correlation between organizational climate variable is made with dimensions of job satisfaction, the ratio of social benefits and development tasks is weak and weak average for what is required to improve these aspects.

**Keywords:** organizational climate and job satisfaction.