



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal  
asistencial del Centro de salud Chontabamba, Pasco  
2016.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:**

Magister en Gestión de los Servicios de la  
Salud

**AUTOR:**

Br. Melo Ramos, Erika Nevins

**ASESOR:**

Dr. Diestra Palacios, Julio Eduardo

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los Servicios de Salud

**PERÚ – 2017**

Página del Jurado



DR. JULIO EDUARDO DIESTRA PALACIOS  
PRESIDENTE



MG. MARLENE ROSARIO HERNANDEZ SOTO  
SECRETARIO



DRA. ELIANA GUZMAN AVALOS  
VOCAL

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres José y Andrea por su infinito apoyo, fortaleza y amor incondicional que me permite seguir firme en mis objetivos.

A mis hermanos Diana, Alfredo y Génesis por su motivación y apoyo día a día, quienes son mi significado de esfuerzo y ahínco.

A Juan Diego por su esmero e impulso que me permite avanzar y ser mejor cada día.

ERIKA

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la vida y guiarme en mi camino.

A la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad de desarrollarme personalmente.

A mi asesor Dr. Diestra Palacios Julio Eduardo, por su apoyo y paciencia, para la elaboración de la presente investigación.

Al Lic. Soto Fabian Christofer, por permitirme y darme las facilidades de realizar esta investigación en la institución que dirige.

Al equipo del Centro de salud Chontabamba por permitirme ser parte de ellos y colaborar con este estudio.

A mis maestros y colegas de la maestría, con quienes compartimos gratos momentos.

LA AUTORA

---

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Erika Nevins Melo Ramos, estudiante del Programa de Maestría: Gestión de los Servicios de Salud, de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 70524255, con la tesis titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de salud Chontabamba, Pasco 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 presentan 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.

Pasco, 26 de marzo del 2017



---

Erika Nevins Melo Ramos  
DNI 70524255

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de salud Chontabamba, Pasco 2016**”, con la finalidad de determinar la Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal asistencial del Centro de salud Chontabamba, Pasco 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.  
Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

# ÍNDICE GENERAL

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE GENERAL .....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x

## I. INTRODUCCIÓN

1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA .....	11
1.2. TRABAJOS PREVIOS: .....	13
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	13
1.2.2. Antecedentes Nacionales .....	17
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....	20
1.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL .....	20
1.3.1.1. Definición .....	20
1.3.1.2. Características del Clima Organizacional.....	22
1.3.1.3. Enfoques del Clima Organizacional .....	22
1.3.1.4. Indicadores del Clima Organizacional .....	23
1.3.2. SATISFACCION LABORAL .....	24
1.3.2.1. Definición .....	24
1.3.2.2. Indicadores.....	26
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	27
1.4.1. Problema General.....	27
1.4.2. Problemas Específicos .....	27
1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	27
1.6. HIPÓTESIS .....	29
1.6.1. Hipótesis Nula.....	29
1.6.2. Hipótesis Alterna.....	29
1.7. OBJETIVOS .....	29
1.7.1. Objetivo General .....	29
1.7.2. Objetivos Específicos.....	29

II. MÉTODO.....	31
-----------------	----

2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	31
2.2. VARIABLES .....	31
2.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	32
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	33
2.4.1. Población.....	33
2.4.2. Muestra.....	33
2.4.3. Criterios de inclusión.....	33
2.4.4. Criterios de exclusión.....	33
2.5. TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	34
2.5.1. Técnica.....	34
2.5.2. Instrumento .....	34
2.6. METODO DE ANALISIS DE DATOS .....	35
2.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	35
III. RESULTADOS .....	36
IV. DISCUSIÓN .....	44
V. CONCLUSIONES .....	46
VI. RECOMENDACIONES .....	48
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS	
ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (CLIMA ORGANIZACIONAL) .....	50
ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (SATISFACCION LABORAL).....	52
ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	54
ANEXO 04: GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS.....	55
ANEXO 05: REGISTRO DE DATOS EN HERRAMIENTA DE PROCESAMIENTO SPSS v23 .....	61
ANEXO 06: FOTOGRAFIAS .....	63
ANEXO 07: ARTICULO CIENTIFICO.....	64



## RESUMEN

El presente trabajo se encuentra desarrollado en torno al Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de salud Chontabamba. Pasco 2016., tratando de determinar la relación que existe entre ambos aspectos y si ésta prima para el mejor desempeño de las funciones dentro de la Institución. El objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal asistencial del Centro de salud Chontabamba, Pasco 2016. Se realizó un estudio descriptivo correlacional, transversal no experimental, a una muestra de 35 trabajadores del Centro de salud Chontabamba, utilizando como instrumentos: Para la variable clima organizacional, el cuestionario elaborado y validado por el MINSA 2011. Para satisfacción laboral se utilizó el cuestionario elaborado por el MINSA. Como resultados se obtuvo que el 57% del personal asistencial refiere sentirse satisfecho en cuanto a su espacio laboral, el 60% de estas personas también indican la necesidad de implementar mejoras en el Centro de Salud Chontabamba puesto que, solo el 17% del Personal Asistencial se sentiría Satisfecho y conforme con su institución y con sus funciones asignadas. Al procesar los datos obtenidos y someterlos a un análisis de correlación de Pearson se determina un grado de correlación positiva estadísticamente significativa ( $P = 0,43$ ) entre las dos variables, por lo tanto cualquier medida estratégica destinada a la mejora del clima organizacional tendrá un efecto en la percepción de la satisfacción laboral por parte del personal asistencial del Centro de salud Chontabamba, además cabe denotar que clima organizacional en su dimensión: cultura organizacional tiene un mayor efecto en la percepción de satisfacción laboral ( $P=0,42$ ) mientras que las dimensiones Diseño Organizacional y Potencial humano no ejercen mayor efecto debido a su baja correlación ( $P= 0,162$  y  $0,190$  respectivamente) en relación a la satisfacción laboral.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, cultura organizacional.

## SUMMARY

The present work is developed around the organizational climate and job satisfaction of the health care staff of the Chontabamba Health Center. Pasco 2016, trying to determine the relationship that exists between both aspects and if this premium for the best performance of the functions within the Institution. The objective was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in the health care staff of the Chontabamba Health Center, Pasco 2016. A descriptive cross-sectional non-experimental study was carried out on a sample of 35 workers from the Chontabamba Health Center, using as instruments: For the organizational climate variable, the questionnaire elaborated and validated by MINSA 2011. For labor satisfaction, the questionnaire elaborated by the MINSA was used. As a result, 57% of the care staff reported feeling satisfied about their work space, 60% of these people also indicate the need to implement improvements in the Chontabamba Health Center since only 17% of the Assistance Personnel He would feel Satisfied and conformed to his institution and to its assigned functions. When processing the data obtained and submitting them to a Pearson correlation analysis, a statistically significant positive correlation ( $P = 0.43$ ) is determined between the two variables, therefore any strategic measures aimed at improving the organizational climate will have a The effect on the perception of job satisfaction by the health care staff of the Chontabamba Health Center, it is also worth noting that the organizational climate in its dimension: organizational culture has a greater effect on the perception of job satisfaction ( $P = 0.42$ ) The Organizational Design and Human Potential dimensions do not exert greater effect due to their low correlation ( $P = 0.162$  and  $0.190$  respectively) in relation to job satisfaction.

**Key words:** Organizational climate, job satisfaction, organizational culture.