



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal  
asistencial de la región de sanidad PNP Pasco 2016**

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

Magister en Gestión de los Servicios de la  
Salud

**AUTOR:**

Br. Villegas Vega, Juan Diego

**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

Esta tesis se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. A mi familia quienes por ellos soy lo que soy. Para mis padres **Francisco y Yolanda** por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por ayudarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

## AGRADECIMIENTOS

- En primer lugar, te agradezco a ti Dios, por ayudarme a terminar este proyecto, gracias por darme la fuerza y el coraje para hacer este sueño realidad, por ponerme en este loco mundo, por estar conmigo en cada momento de mi vida. Por cada regalo de gracia que me has dado y que inmerecidamente he recibido.
- A la Universidad Cesar Vallejo y cada uno de los docentes del Posgrado quienes a lo largo de estos dos años forjaron mi formación profesional.
- A la Región de Sanidad PNP Pasco por su apoyo mi investigación, entendiendo su gran importancia para la ciencia.
- Gracias también a mis queridos compañeros, Por todo el tiempo compartido a lo largo de la carrera, por su comprensión y paciencia para superar tantos momentos difíciles.
- A mi preciosa y hermosa Erika, no tengo palabras para decirte lo mucho que te amo, gracias por apoyarme, creer en mí y por estar conmigo en esas noches de desvelo en que estuve trabajando. Gracias por amarme a pesar de como soy y porque desde que te conocí inspiraste mi superación y supe que eras la mujer de mi vida

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Juan Diego Villegas Vega**, estudiante del Programa de Maestría de Gestión de los Servicios de Salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 46023599; con la tesis titulada “**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Región de Sanidad PNP 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 auto plagiada; 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 identificar 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.

Cerro de Pasco, 25 de marzo del 2017



VILLEGAS VEGA JUAN DIEGO  
DNI: 46023599

## **PRESENTACION**

Señores miembros del jurado; cumpliendo con lo establecido por la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la presente Tesis titulada “**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Región de Sanidad PNP Pasco 2016**”, dejando a su disposición la evaluación correspondiente con el propósito de cumplir con el reglamento de Grados y títulos, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación, confío en que ustedes sabrán valorar el gran esfuerzo desplegado en la elaboración de esta investigación. En espera de su justo criterio al emitir su dictamen correspondiente al contenido de este trabajo, expreso mi más sincera gratitud.

El Autor

## 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 .....	1
1.2. TRABAJOS PREVIOS: .....	3
1.2.1. Antecedentes Internacionales.....	3
1.2.2. Antecedentes Nacionales .....	6
1.3. TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA .....	10
1.3.1. CLIMA ORGANIZACIONAL .....	10
1.3.1.1. Definición .....	10
1.3.1.2. Características del Clima Organizacional.....	11
1.3.1.3. Consecuencias de un Clima Organizacional.....	11
1.3.1.4. Dimensiones del Clima Organizacional.....	12
1.3.1.5. Indicadores del Clima Organizacional .....	13
1.3.2. SATISFACCION LABORAL .....	15
1.3.2.1. Definición .....	15
1.3.2.2. Teoría De La Aproximación Bifactorial .....	15
1.3.2.3. Dimensiones De Satisfacción Laboral.....	16
1.3.2.4. Indicadores De Satisfacción Laboral .....	17
1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	18
1.4.1. Problema General.....	18
1.4.2. Problemas Específicos .....	18
1.4.3. Variables.....	19
1.4.4. Espacio y Tiempo .....	19

1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	19
1.6. HIPÓTESIS .....	21
1.6.1. Hipótesis General .....	21
1.6.2. Hipótesis Específica.....	22
1.7. OBJETIVOS .....	22
1.7.1. Objetivo General .....	22
1.7.2. Objetivos Específicos.....	22
II. MÉTODO.....	23
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	23
2.2. TIPO DE ESTUDIO .....	23
2.3. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES .....	24
2.4. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	25
2.4.1. Población.....	25
2.4.2. Muestra.....	25
2.4.3. Criterios de inclusión.....	25
2.4.4. Criterios de exclusión.....	25
2.5. TECNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	26
2.5.1. Técnica.....	26
2.5.2. Instrumento .....	26
2.6. METODO DE ANALISIS DE DATOS .....	28
2.7. ASPECTOS ÉTICOS .....	28
III. RESULTADOS .....	29
IV. DISCUSIÓN .....	37
V. CONCLUSIONES .....	39
VI. RECOMENDACIONES .....	41
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS	
ANEXO 01: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (CLIMA ORGANIZACIONAL) .....	47
ANEXO 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS (SATISFACCION LABORAL).....	49
ANEXO 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	51
ANEXO 04: GRÁFICOS DE LOS RESULTADOS.....	52
ANEXO 05: REGISTRO DE DATOS EN HERRAMIENTA DE PROCESAMIENTO SPSS v23 .....	55

ANEXO 06: FOTOGRAFIAS ..... 56

## RESUMEN

El clima laboral ha estado siendo utilizado como variable para explicar la satisfacción de los trabajadores en diversas instituciones. Se conceptúan ambas variables para su medición, análisis e indagación de la relación causal entre un ambiente de trabajo favorable y el desempeño satisfactorio del personal asistencial. **Objetivo:** Determinar la relación entre el Clima organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Región de Sanidad PNP Pasco 2016. **Método:** Se realizó un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, transversal no experimental, a una muestra de 28 trabajadores de la Región de Sanidad PNP Pasco, utilizando como instrumentos: Para la variable clima organizacional, el cuestionario elaborado y validado por el MINSA 2011. Para la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario de Satisfacción Laboral elaborado por el MINSA. **Resultados:** El 50% del personal asistencial percibe un clima organizacional saludable, mientras el otro 50% restante indica la necesidad de mejorar, 36% refieren sentirse Satisfechos y el 74% restante indica su insatisfacción en cuanto a su Satisfacción laboral. La dimensión Diseño Organizacional influye directamente en las Satisfacción laboral en su dimensión Relaciones interpersonales con más significancia ( $r_s=0.321$ ). **Conclusión:** Al procesar los datos obtenidos y someterlos a un análisis de chi cuadrado y de Rho de Spearman se determina un grado de correlación positiva débil y estadísticamente significativa entre ambas variables ( $r_s=0,48$ ), además según los datos obtenidos se puede afirmar que la percepción predominante es la de un Clima Organizacional deficiente. Los efectos de las estrategias destinadas específicamente a la mejora del Clima organizacional en su Diseño Organizacional tendrán efectos más notorios en las relaciones interpersonales del personal de asistencia; mientras que estrategias destinadas a la dimensión Cultura Organizacional solo parece tener efectos, aunque no muy notorios, en el Desarrollo Personal puesto que su correlación con las demás dimensiones es demasiado débil y por lo tanto no es significativo.

**Palabras Clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, cultura de organización, diseño organizacional.

## SUMMARY

The labor environment has been used as a variable to explain the satisfaction of workers in different institutions. Both variables are conceptualized for their measurement, analysis and investigation of the causal relationship between a favorable working environment and the satisfactory performance of the care staff. Objective: To determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the health personnel of the PNP Pasco Health Region 2016. Method: A quantitative, descriptive correlational, non-experimental cross-sectional study was carried out on a sample of 28 workers from the Region of Health PNP Pasco, using as instruments: For the organizational climate variable, the Labor Climate questionnaire was developed and validated by MINSA 2011. For the labor satisfaction variable, the Labor Satisfaction Questionnaire prepared by the MINSA was used. Results: 50% of health care personnel perceive a healthy organizational climate, while the remaining 50% indicates a need to improve, 36% refer to feeling satisfied and the remaining 74% indicate their dissatisfaction with their work satisfaction. The Organizational Design dimension directly influences the Work satisfaction in its dimension Interpersonal relationships with more significance ( $r_s = 0.321$ ). Conclusion: A weak and statistically significant correlation between the two variables ( $r_s = 0.48$ ) was determined by processing the data and subjecting them to chi-square and Spearman's Rho analysis. Furthermore, according to the data obtained, That the predominant perception is that of a poor Organizational Climate. The effects of the strategies specifically aimed at improving the Organizational Climate in its Organizational Design will have more noticeable effects on the interpersonal relationships of the assistance staff; While strategies aimed at the Organizational Culture dimension only seem to have effects, although not very noticeable, in Personal Development since its correlation with the other dimensions is too weak and therefore not significant.

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