



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y la satisfacción laboral del
personal que labora en el Centro Materno Infantil Juan
Pablo II del distrito de Los Olivos-Lima 2015**

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

AUTORES:

Br. José Luis Cóndor Callupe

Br. Selena Karina Torres Soto

ASESOR:

Dra. María de Jesús López Vega

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ- 2015

Dedicatoria

A mis padres por ser los pilares fundamentales, en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académica, como de la vida y, por su incondicional apoyo a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ellos

Agradecimientos

A la Universidad Cesar Vallejo.

A la Mg. María Jesús por la asesoría y apoyo para la realización de esta tesis.

Al médico jefe y a todo el personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II por las facilidades brindadas durante la recopilación de datos.

Presentación

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de magister en Gestión en servicios de la salud presentamos el siguiente trabajo: “Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II del distrito de Los Olivos-Lima, 2015”.

La presente investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre la variable Clima organizacional y la Satisfacción Laboral, está dividida en seis capítulos: En el Capítulo I se expone el planteamiento del problema: incluye la realidad problemática, formulación del problema, la justificación, los objetivos. En el Capítulo II: que contiene el Marco Referencial sobre el tema a investigar que comprende los antecedentes y el marco teórico: En el Capítulo III: se desarrolla las hipótesis y las variables de estudio. En el Capítulo IV: corresponde el tipo de investigación, población y muestra, criterios de selección, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento y los métodos de análisis e interpretación de datos. En el Capítulo V se desarrolla la interpretación de los resultados y el proceso de contratación de hipótesis y el Capítulo VI que comprende la descripción y discusión del trabajo de estudio. Finalmente tenemos las conclusiones, recomendaciones y referencias bibliográficas.

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

JOSÉ LUIS CÓNDOR CALLUPE

SELENA KARINA TORRES SOTO

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	x
Índice de Figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv

CAPÍTULO I.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Realidad Problemática	17
1.2 Formulación del problema	18
1.3 Justificación	18
1.4 Objetivos	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos	20

CAPÍTULO II.- MARCO REFERENCIAL

2.1. Antecedentes	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales	22
2.1.2. Antecedentes internacionales	25
2.2. Clima Organizacional	28
2.2.1. Definición	28
2.2.2. Teorías que sustentan el Clima Organizacional	31
2.2.2.1 Teoría Jerarquía de necesidades Abraham Maslow	31
2.2.2.2 Teoría X y Teoría Y	31
2.2.2.3 Teoría la Motivación – Higiene Federeick Herzberg	32
2.2.2.4 Teoría E.R.C. Clayton Aldefer	33
2.2.2.5 La Motivación Intrínseca Kenneth Thomas	34

2.2.3. Diagnóstico Organizacional	34
2.2.4. Dimensiones de Clima organizacional	35
2.2.4.1 Autorrealización	35
2.2.4.2 Involucramiento Laboral	35
2.2.4.3 Supervisión	36
2.2.4.4 Comunicación	36
2.2.4.5 Condiciones Laborales	36
2.2.5. Tipos de Clima Organizacional	36
2.2.5.1 Clima Psicológico	36
2.2.5.2 Clima Colectivo	37
2.2.6. Factores que conforman el Clima Organizacional	37
2.3. Variable satisfacción Laboral	38
2.3.1. Definición	38
2.3.2. Teorías que sustentan Satisfacción laboral	39
2.3.2.1 Teoría la condición de trabajo	39
2.3.2.2 Teoría las necesidades secundarias David Mac Clelland	40
2.3.2.3 Teorías La Motivación en el trabajo	41
2.3.2.4 Teoría La Equidad (Stacey Adams)	41
2.3.2.5 Teoría Los trabajos grupales o en equipo	43
2.3.2.6 Teoría la capacitación y motivación	43
2.3.2.7 Teoría La Evaluación Cognoscitiva	44
2.3.2.8 Teoría Establecimiento de Metas (Edwin Locke)	45

CAPÍTULO III.- HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis	51
3.1.1. Hipótesis General	52
3.1.2. Hipótesis Específicas	52
3.2. Identificación de las variables	52
3.3. Descripción de las variables	52
3.3.1. Definición Conceptual	52
3.3.2. Definición operacional	52
3.4. Operacionalización de variables	53

CAPÍTULO IV.- MARCO METODOLÓGICO

4.1. Tipo de investigación	56
4.2. Población y muestra	56
4.2.1. Población	56
4.2.2. Muestra	57
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	57
4.4. Validez y confiabilidad del instrumento	58
4.4.1. Validez y confiabilidad del instrumento de clima organizacional	58
4.4.2. Validez y confiabilidad de la satisfacción laboral	59
4.4.3. Confiabilidad	60
4.5. Métodos de análisis e interpretación de datos	62

CAPÍTULO V.-RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos	64
5.1.1. Clima organizacional	64
5.1.2. Clima organizacional por dimensiones	65
5.1.3. Satisfacción laboral	67
5.1.4. Satisfacción laboral por dimensiones	68
5.2. Contrastación de Hipótesis	70
5.2.1. Clima organizacional y satisfacción laboral	70
5.2.2. Autorrealización y satisfacción laboral	71
5.2.3. Involucramiento y satisfacción laboral	72
5.2.4. Supervisión y satisfacción laboral	73
5.2.5. Comunicación y satisfacción laboral	74
5.2.6. Condiciones laborales y satisfacción laboral	75

CAPÍTULO VI.-DISCUSION **76**

CONCLUSIONES **83**

RECOMENDACIONES **85**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS **86**

ANEXOS **91**

Índice de Tablas

Tabla 1:	Operacionalización de las variables	53
Tabla 2:	Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC	58
Tabla 3:	Análisis de confiabilidad Escala CL-SPC	58
Tabla 4:	Confiabilidad Escala SL-SPC	59
Tabla 5:	Matriz correlaciones por factores de la variable satisfacción labora	60
Tabla 6:	Confiabilidad para medir la variable Clima Organizacional	61
Tabla 7:	Confiabilidad para medir la variable satisfacción laboral	61
Tabla 8:	Distribución de frecuencias y porcentajes de clima organizacional	64
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de CO por dimensiones	65
Tabla 10:	Distribución de frecuencias y porcentajes de satisfacción laboral	67
Tabla 11:	Distribución de frecuencias y porcentajes de SL por Dimensiones	68
Tabla 12:	Prueba de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	69
Tabla 13:	Prueba de correlación entre autorrealización del clima organizacional y satisfacción laboral	71
Tabla 14:	Prueba de correlación entre el involucramiento del clima organizacional y satisfacción laboral	72
Tabla 15:	Prueba de correlación entre supervisión del clima organizacional y satisfacción laboral	73
Tabla 16:	Prueba de correlación entre comunicación del clima organizacional y satisfacción laboral	74
Tabla 17:	Prueba de correlación entre condiciones laborales del clima organizacional y satisfacción laboral	75

Índice de Figuras

Figura 1: Niveles del clima organizacional	63
Figura 2: Niveles del clima organizacional por dimensiones	65
Figura 3. Niveles de la satisfacción laboral	66
Figura 4. Niveles de la satisfacción laboral por dimensiones	68

Resumen

La presente investigación tiene como título Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II del distrito de Los Olivos-Lima 2015, y se planteó como objetivo el de establecer la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II del distrito de los Olivos-Lima, 2015.

La investigación es de tipo descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra está conformada por la población motivo de esta investigación, personal del Centro Materno Infantil Juan Pablo II del distrito de los Olivos-Lima, conformada por 70 trabajadores asistenciales y administrativos.

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

Se utilizó el coeficiente estadístico Rho Spearman, se encontró que no existe relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal que labora en el Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,215 le ubica en un bajo grado de correlación y el valor de $p: 0,074 > \alpha: 0,05$ estaría indicando que el nivel de correlación que es positiva no es significativa por lo que se acepta la hipótesis nula.

Palabras Claves: Clima organizacional, Satisfacción laboral.

Abstract

This research is titled Organizational climate and job satisfaction of the personnel working in the Mother and Child Center Juan Pablo II district of Los Olivos Lima 2015, and was raised as a goal to establish the relationship between organizational climate and job satisfaction the staff working in the Mother and Child Center Juan Pablo II district of Olives -Lima , 2015 .

The research is descriptive - correlational design was non-experimental and cross-sectional. The sample consists of the reason for this investigation, Mother and Child Center staff Juan Pablo II district of Olives-Lima, consists of 70 administrative workers and population welfare. Instruments created by Dr. was used. For data collection Palma Sonia Carrillo (2005).

Rho Spearman statistical coefficient was used, it was found that there is no relationship between organizational climate and job satisfaction for staff working in the Mother and Child Center John Paul II. $0.074 > \alpha: 0.05$ would indicate that the level is positive correlation is not significant so that the null hypothesis is accepted a correlation coefficient of 0.215 placed him in a low degree of correlation and the p-value was obtained .

Keywords: organizational climate, job satisfaction.