



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL  
DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL ÁREA DE ANATOMÍA  
PATOLÓGICA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE,  
2015.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR**

Br. ANGÉLICA EMPERATRIZ OBLITAS GUERRERO

**ASESORA**

Mg. Sc. PATRICIA DEL ROCIO CHÁVARRY YSLA

CHICLAYO – PERÚ

2015

# JURADO

---

**Dra Norma del Carmen Gálvez Díaz**  
**Presidente**

---

**Dra Marina Caján Villanueva**  
**Secretario**

---

**Mg.Sc. Patricia del Rocío Chavarry Ysla**  
**Vocal**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Angélica Emperatriz Oblitas Guerrero egresada del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 27727360

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS USUARIOS INTERNOS DEL ÁREA DE ANATOMÍA PATOLÓGICA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2015.**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestría en Gestión de los servicios de la salud.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Pimentel, 7 de Octubre del 2016

Firma

  
Nombres y apellidos: Angélica Emperatriz Oblitas Guerrero

DNI: 27727360

## DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a DIOS, por ser la luz que guía mi camino hacia nuevas metas, por brindarnos sabiduría en nuestra carrera en beneficio de nuestros pacientes que son la sociedad. A mi madre Angélica, a mis hermanos Ybia , Omar , Susan, Judith y Mingo a mi esposo Arnulfo a mis hijos Lizeth Tatiana y Jean Frank , por todo el apoyo, la comprensión y el amor que me han brindado en cada momento de mi vida que son el motivo y la razón que me ha llevado a seguir superándome día a día, para alcanzar mis más apreciados ideales de superación, ellos fueron quienes en los momentos más difíciles me dieron su amor y comprensión para poderlos superar, con este esfuerzo dejo a cada uno de ellos una enseñanza que cuando se quiere alcanzar algo en la vida, no hay tiempo ni obstáculo que lo impida para poder lograrlo.

Angélica

## AGRADECIMIENTO

Al finalizar esta investigación, es inevitable pensar que hubiese sido posible sin contar con la participación y apoyo constante de las autoridades de la servicio de área de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque.

Debo agradecer de manera especial y sincera a mi Asesora Mg. Sc. Patricia Del Rocío Chávarry Ysla por motivarme en la realización de esta tesis bajo su dirección, apoyo y confianza en mi trabajo pues su capacidad para guiar este estudio ha sido un aporte invaluable, no solamente en el desarrollo de esta tesis, sino también en mi formación como investigador y a mi colega Lic. José Chancafe Rodríguez por su apoyo.

Finalmente, me complace de sobre manera a través de este trabajo exteriorizar mi sincero agradecimiento a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo y en ella a los distinguidos docentes quienes con su profesionalismo y ética puesto de manifiesto en las aulas enrumban a cada uno de los que acudimos con sus conocimientos.

La Autora.

# PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación intitulado: **Clima organizacional y satisfacción laboral de los usuarios internos del área de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, 2015**, con fines de obtener el grado de Magister en Gestión de Servicios de Salud.

Esta investigación presenta información acerca de los elementos del clima organización que se relacionan con la satisfacción laboral del personal que labora en el área de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, durante el año 2015, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que efectivamente existen diversos factores que intervienen en la satisfacción laboral del personal que labora en la institución, por lo que se busca en el futuro establecer mecanismos que permitan que el personal del área de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, se sienta satisfecho realizado e identificados profesionalmente y en general se sienta comprometido en mejorar su desempeño habitual.

Segura del reconocimiento del aporte de este trabajo se está presta a recoger observaciones y sugerencias que ustedes realicen, las mismas que se tomarán en cuenta en beneficio los profesionales del área de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, puesto que toda investigación contribuye a la mejora del servicio y de la calidad en los servicios de salud.

**La Autora.**

# ÍNDICE

Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción	9
<b>CAPÍTULO I . PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>13</b>
1.1 Planteamiento del Problema .....	13
1.2 Formulación del Problema.....	16
1.3 Justificación .....	17
1.4 Antecedentes.....	18
1.5 Objetivos .....	27
<b>CAPÍTULO II . MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>29</b>
2.1 Base Teórica .....	29
2.2 Marco conceptual .....	46
<b>CAPITULO III. MARCO METODOLÓGICO</b> .....	<b>49</b>
3.1 Hipótesis .....	49
3.2 Variables.....	49
3.3 Metodología .....	56
3.3.1 Tipo de Estudio .....	56
3.3.2 Diseño.....	56
3.4 Población y Muestra .....	57
3.4.1 Población .....	57
3.4.2 Muestra.....	59
3.5 Métodos de investigación .....	59
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	60
3.7 Métodos de análisis de datos.....	62
<b>CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	<b>64</b>
4.1. Análisis de los resultados. ....	64
4.3. Discusión de los resultados.....	78
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b> .....	<b>82</b>
5.1. Conclusiones.....	82
5.2. Sugerencias.....	84
<b>Referencias Bibliográficas</b> .....	<b>86</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>88</b>

# RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los usuarios internos del área de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque, 2015.

La investigación fue de tipo no experimental descriptivo correlacional de corte transversal, tuvo una población constituida por todos los usuarios internos del área de anatomía patológica del hospital regional Lambayeque. Se utilizaron los instrumentos EDCO para el clima organizacional y la escala de satisfacción laboral SL-SPC (Palma, 2005).

Para la contrastación de la hipótesis se consideró 1 grado de libertad y con un nivel de significancia de 0,004 lo que indica que el valor hallado se encuentra en la zona de aceptación, esto permite comprobar la hipótesis concluyendo que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el área de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque. Las conclusiones mostraron que el clima organizacional de los usuarios internos del área de anatomía patológica del hospital regional Lambayeque, se tiene que la distribución del nivel del clima organizacional donde se muestra que el 43,5% de los encuestados percibieron un clima saludable.

El nivel de satisfacción laboral de los usuarios internos del área de Anatomía Patológica del Hospital Regional Lambayeque arrojó que el 52,2% de los usuarios están insatisfechos.

**Palabras clave:** Clima organizacional, Satisfacción laboral, potencial humano



## ABSTRACT

This research aims to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of internal users in the area of Pathology of Lambayeque, 2015 Regional Hospital.

The research was descriptive correlational no experimental cross-section, had a population consisting of all internal users in the area of pathology of Lambayeque regional hospital. the EDCO tools to the organizational climate and the scale of job satisfaction SL-SPC (Palma, 2005) were used.

For the testing of the hypothesis 1 degree of freedom it will be considered and a significance level of 0.004 indicating that the value found is in the zone of acceptance, this allows you to test the hypothesis and concluded that there is significant relationship between organizational climate and job satisfaction among the staff working in the area of Pathology of the Lambayeque Regional Hospital. The findings showed that organizational climate of internal users in the area of pathology of Lambayeque regional hospital, you have to level distribution organizational climate which shows that 43.5% of respondents perceived a healthy climate.

The level of job satisfaction of internal users in the area of Pathology of Lambayeque Regional Hospital showed that 52.2% of users are dissatisfied.

**Keywords:** organizational climate, job satisfaction, human potential