



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS
TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE PNP
CHICLAYO – 2014**

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

AUTORA

Br. CLADIBEL BARDALES ZAMORA

ASESOR

MG. KILDER M. CARRANZA SAMANEZ

CHICLAYO – PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dra. CAJÁN VILLANUEVA MARINA

Presidenta

Mg. SC. CHÁVARRY YSLA PATRICIA DEL ROCÍO

Secretaria

Mgtr. MONTENEGRO CAMACHO ARTURO

Vocal

DECLARACIÓN JURADA

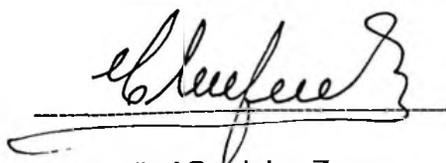
Yo, Cladibel Bardales Zamora, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 15758504, con la tesis titulada: Satisfacción Laboral y Clima Organizacional en los trabajadores del Hospital Regional del Norte PNP Chiclayo – 2014.

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 lo 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 en reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo 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 (presentar 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.

Chiclayo, Enero del 2016



Cladibel Bardales Zamora
DNI: 15758504

DEDICATORIA

A Dios por guiar e iluminar mi camino y permitir que se cumplan mis metas trazadas.

A mis padres Rodolfo y Doris, porque creyeron en mi y porque me sacaron adelante, dándome ejemplos dignos de superación y entrega, porque en gran parte gracias a ustedes, hoy puedo ver alcanzada mi meta, ya que siempre estuvieron impulsándome en los momentos más difíciles de mi carrera, y porque el orgullo que sienten por mí, fue lo que me hizo ir hasta el final.

A mi hija Angie Grace, por ser mi gran motivo de superación personal y profesional, a ella mi esperanza, mi alegría, mi vida y la culminación de este trabajo y lo que representa.

Cladibel

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso, por haber estado conmigo en cada paso que he dado en mi vida.

A los trabajadores que laboran en el Hospital Regional Del Norte PNP, por participar en este trabajo de investigación.

A todos a los docentes de la maestría de Gestión de los servicios de la salud de la Universidad Cesar Vallejo por el aporte brindado en el desarrollo de nuestra persona y profesión.

La Autora

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Presento la tesis denominada "SATISFACCIÓN LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL REGIONAL DEL NORTE PNP CHICLAYO-2014 ". El presente trabajo hace mención a la satisfacción y organización de los trabajadores dentro de la institución de salud, teniendo por objeto determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores.

La satisfacción laboral y el clima organizacional son relevantes en el comportamiento del personal que labora en los hospitales, esto potencia aspectos como la eficacia , diferenciación, innovación y adaptación. Por ello este estudio pretende despertar la reflexión de los directivos hospitalarios, sobre las condiciones laborales en la que se desenvuelve el personal, considerando que la satisfacción laboral y el clima organizacional son factores determinantes en el éxito del trabajo de toda organización.

Señores miembros del Jurado, espero que este trabajo de investigación sea evaluado y merezca su aprobación.

La Autora

INDICE

	Pág.
CARATULA	i
PÁGINA DEL JURADO	ii
DECLARACIÓN JURADA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCION	xii

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.3 Justificación	17
1.4 Limitaciones	18
1.5 Antecedentes	18
1.6 Objetivos	22
1.6.1 Objetivo General	22

1.6.2 Objetivo Específico	22
---------------------------	----

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Satisfacción Laboral	24
2.1.1 Definiciones	24
2.1.2 Teorías sobre Satisfacción Laboral	25
2.1.3 Teorías sobre Clima organizacional	26
2.1.4 Dimensiones de la Satisfacción Laboral	28
2.2 Clima Organizacional	31
2.2.1 Definiciones	31

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Hipótesis	40
3.2 Variables	40
3.2.1 Definición Conceptual	40
3.2.2 Definición operacional	41
3.2.3 Operacionalización de las variables	42
3.3 Metodología	42
3.3.1 Tipo de estudio	42

3.3.2 Diseño de estudio	43
3.4 Población y muestra	43
3.4.1 Población	43
3.4.2 Muestra	44
3.5 Método de investigación	45
3.6 Técnicas de recolección de datos	45
3.7 Métodos de Análisis de datos	49

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1 Descripción del Resultado	51
4.2 Discusión del Resultado	59
4.3 Contrastación de la Hipótesis	61
CONCLUSIONES	63
SUGERENCIAS	64
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	65
ANEXOS	67

RESUMEN

El propósito de este estudio Descriptivo- Correlacional es conocer la relación de la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores de una institución de salud. La muestra del presente estudio está compuesta por 123 trabajadores, miembros de diferentes servicios del Hospital Regional Del Norte PNP , Chiclayo. Para diagnosticar la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario al igual para el clima organizacional se aplicó un cuestionario con 22 ítems. El análisis de confiabilidad de los cuestionarios, las correlaciones (alfa) de Crombach, ítem – puntaje y el nivel de confianza estadístico del 95%. Para la validez se trabajó con instrumentos validados estadísticamente mediante el indicador alfa de Crombach con un índice cercano a uno. Los datos obtenidos de los instrumentos se analizarán con el programa SPSS, versión 19, para ser tabulados y ordenados. . La información obtenida fue analizada y se mostrada en cuadros y gráficos para ser descritos y concatenados. Se llegó a la conclusión que existe relación o asociación directa de grado fuerte (0.647) entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los trabajadores del Hospital Regional del Norte PNP Chiclayo.

Palabras clave : Satisfacción Laboral, Clima Organizacional.

ABSTRACT

The purpose of this study is descriptive-correlational know the relationship of job satisfaction and organizational climate on workers in a health institution. The sample of this study consists of 123 workers, members of various departments of Del Norte PNP Regional Hospital, Leeds. To diagnose job satisfaction as a questionnaire for organizational climate questionnaire with 22 items was applied was applied. Reliability analysis of the questionnaires, correlations (alpha) Cronbach, item - score and the statistical confidence level of 95%. For the validity instruments worked with statistically validated by Cronbach alpha indicator with close to one index. Data from the instruments will be analyzed using SPSS, version 19, to be tabulated and sorted. . The information obtained was analyzed and shown in tables and graphs to be described and concatenated. It was concluded that there is a direct relationship or association strong degree (0.647) between job satisfaction and organizational climate on workers PNP Regional Hospital North Chiclayo.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Climate.