



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

## **ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Oficina de Adquisiciones del Hospital Nacional “Edgardo Rebagliati Martins”**

#### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORA:**

Amada Raquel Díaz Flores

**ASESORA:**

Mg. Teresa Gonzales Moncada

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del talento humano

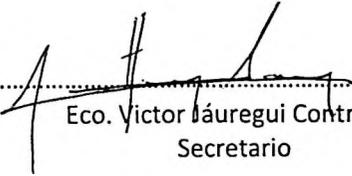
**Lima Perú**

**2014**

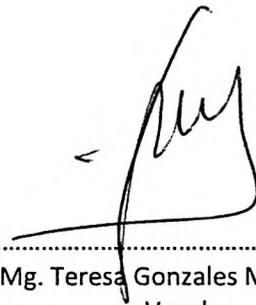
Página del Jurado



.....  
Eco. Cesar Cifuentes La Rosa  
Presidente



.....  
Eco. Victor Jáuregui Contreras  
Secretario



.....  
Mg. Teresa Gonzales Moncada  
Vocal

**DEDICATORIA:**

**A DIOS**

Quien me guía, permitiéndome crecer  
bendiciéndome día a día.

**A MI FAMILIA**

Por estar siempre presente, brindándome su amor  
y palabras de aliento en los momentos difíciles,  
que han sido incentivos en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO:**

A Dios, por darme el privilegio de la vida y llenarme de optimismo para superar cada obstáculo que se me ha presentado.

A mi madre, de quien recibí amor y por compartir conmigo en forma espiritual, esta tesis también es tuya porque guiaste mis pasos aun en tu ausencia, a mi padre, quien me enseñó a encarar la adversidad sin desfallecer, a mis hermanos, al amor de mi vida, y a mi sobrinos, por estar siempre presente motivándome.

Al grupo de mis amigos de estudio que me apoyaron incondicionalmente y me permitieron ingresar a su vida con quienes he compartido momentos maravillosos dentro y fuera de clase.

A los docentes de la Universidad Cesar Vallejo quienes con sus conocimientos y apoyo supieron guiarme para el desarrollo de la tesis desde el inicio hasta su culminación.

## **DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD**

Yo Amada Raquel Díaz Flores con DNI N° 07589706, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias Empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Jesús María 11 de agosto del 2014

**Amada Raquel Díaz Flores**

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Oficina de Adquisiciones del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins*, con la finalidad reconocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina de Adquisiciones del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del distrito de Jesús María. 2013, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

**Amada Raquel Díaz Flores**

## ÍNDICE

Página del Jurado.....	I
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Declaratoria de autenticidad.....	iv
Presentación.....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos.....	viii
<b>RESUMEN.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>I. INTRODUCCION.....</b>	<b>11</b>
Antecedentes y fundamentación científica, teórica o humanística.....	12
Justificación.....	16
1.1. Problema.....	43
1.2. Hipótesis .....	44
1.3. Objetivos.....	45
<b>II. MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>46</b>
2.1. Variables.....	46
2.2. Operacionlización de variables.....	47
2.3. Metodología.....	48
2.4. Tipos de estudio.....	48
2.5. Diseño.....	49
2.6. Población, muestra y muestreo.....	49
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	49
2.8. Métodos de análisis de datos.....	49
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>50</b>
<b>IV. DISCUSIÓN.....</b>	<b>71</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>73</b>

VI. RECOMENDACIONES.....	75
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	76
VIII. ANEXOS.....	78
Cuestionario Clima Organizacional .....	79
Informe de Opinión de expertos .....	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	Matriz de Marco Conceptual	94
Tabla N° 2	Matriz de Variable	95
Tabla N° 3	Matriz de Operacionalización de la Variable	96
Tabla N° 4	Matriz de Consistencia	97

## RESUMEN

En la presente investigación titulada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de la Oficina de Adquisiciones del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins, tiene como propósito reconocer la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina de Adquisiciones del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins del distrito de Jesús María. 2013. La investigación se fundamentó en las teorías del clima organizacional y satisfacción laboral; contienen las siguientes dimensiones:

Clima organizacional, Estructura, responsabilidad, individual remuneración, toma de decisiones, apoyo, tolerancia, desarrolladas por Litwin y Stinger citados por Berbel, G.

Satisfacción laboral, Reto al trabajo, sistema de recompensa, condiciones favorables apoyo entre compañeros, compatibilidad, desarrolladas por Robbins.

El método aplicada fue de tipo descriptivo – correlacional; la población fueron los trabajadores de la Oficina de Adquisiciones que en total sumaron 60, la muestra se determinó aplicando un muestreo no probabilístico e intencional por lo tanto fueron de 60 trabajadores. Para el desarrollo de la contrastación de hipótesis por ser no paramétrica tomaremos la prueba de chi cuadrado para obtener los resultados, todo a través del programa estadístico SPSS versión 21.0 en español, en base a los resultados la investigación concluyo que el clima organizacional tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Oficina de Adquisiciones de la Red Asistencial Rebagliati del distrito de Jesús María. 2013.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, tolerancia, remuneración

## ABSTRAC

In the present investigation entitled Organizational Climate and Job Satisfaction of Procurement Office of the National Hospital Edgardo Rebagliati Martins, aims to recognize the relationship between organizational climate and job satisfaction of employees of the Office of Acquisitions National Hospital Edgardo Rebagliati Martins Jesus Maria district. 2013 The research was based on the theories of organizational climate and job satisfaction; contain the following dimensions:

Organizational climate, structure, responsibility, individual remuneration, decision making, support, tolerance, developed by Litwin and Stinger cited by Berbel, G.

Job satisfaction, work challenge, reward system, favorable peer support, compatibility, developed by Robbins.

The method applied was descriptive - correlational; population were workers Procurement Office which in total amounted to 60, the sample was determined by applying a non-probability purposive sampling and therefore were 60 workers. For the development of hypothesis testing to be take the nonparametric chi-square test results for all through SPSS version 21.0 in Spanish, based on research results concluded that organizational climate has a relationship significant to job satisfaction of employees of the Office of Procurement Assistance Network Rebagliati district of Jesus Maria. 2013.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, tolerance, compensation