



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de  
salud de la Micro Red de Salud Hualmay, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE:  
MAGISTER EN GESTION PÚBLICA**

**AUTORAS:**

**Br. Vilma Lisley Pimentel Salazar**

**Br. Norma Soledad Simeón Vilca**

**ASESOR:**

**Mg. Karen Zevallos Delgado**

**SECCIÓN:**

**Ciencias Empresariales y Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Administración del Talento Humano**

**HUACHO – PERÚ**

**2014**

Jurado evaluador

---

PRESIDENTE

---

SECRETARIA

---

VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios por ser faro que ilumina mi vida y guía mi camino.

A mi madre Yrene quien siempre me brindó su amor y apoyo y me dio su voto de confianza en todo lo que emprendí en mi vida.

A mi padre Edilberto por darme el ejemplo de luchar por lo que se quiere en la vida.

A mi hermana Rudnay por su cariño y apoyo constante.

A mi hijo Cristhian y a mi esposo Alfredo, quienes me brindan su apoyo constante, brindándome su amor y paciencia, dándome felicidad todos los días de mi vida.

Vilma

## **Dedicatoria**

A Dios por guiar mis pasos y permitirme cumplir este reto.

A mi familia, padres y hermanos por el apoyo incondicional que siempre me brindan.

A mis hijos Favio y Piero por ser mi motivación constante y por alegrarme la vida en los momentos difíciles.

Norma

## **Agradecimientos**

A la Mg. Karen Zevallos Delgado, asesora de nuestra tesis, quien con su adecuada enseñanza, paciencia y dedicación ha permitido la concretización de la presente investigación.

A la Dra. Massiel Trinidad Meneses, Médico Jefe de la Micro Red de Salud Hualmay, quien nos brindó las facilidades para el desarrollo de la presente investigación.

Al personal de salud de la Micro Red de Salud Hualmay, quienes colaboraron con la aplicación de los cuestionarios para el desarrollo del presente estudio.

## Declaración jurada

Yo, Norma Soledad Simeón Vilca, identificada con DNI: 20738101 y Yo, Vilma Lisley Pimentel Salazar, identificada con DNI: 15854365; estudiantes del programa maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Microred de Salud Hualmay, 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis es de autoría compartida.
2. Hemos 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 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), auto plagio (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), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Abril del 2015

---

Norma Soledad Simeón Vilca  
DNI: 20738101

---

Vilma Lisley Pimentel Salazar  
DNI: 15854365

## **Presentación**

Señores miembros del jurado

Dando cumplimiento a las normas establecidas en el reglamento de grados y títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo para optar el grado de magister en Gestión Pública presentamos el siguiente trabajo: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la Microred de Salud Hualmay, 2014”.

La presente investigación tiene la finalidad de establecer la relación entre la variable clima organizacional y satisfacción laboral, se encuentra dividida en siete capítulos estructuralmente interrelacionados en forma secuencial normados en el reglamento de la Universidad César Vallejo, como son: Capítulo I expone el Problema de Investigación, incluye los antecedentes, marco teórico, la justificación, la realidad problemática, la formulación del problema, las hipótesis y los objetivos. Capítulo II contiene el Marco Metodológico donde se desarrolla la definición conceptual y operacionalización de las variables, la metodología, los métodos de investigación, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos y el método que se utilizó para analizar los datos. Capítulo III expone los resultados de la investigación, así como la contrastación de las hipótesis, los Capítulos IV y V corresponden al análisis de los resultados, que comprenden la discusión y conclusiones del trabajo de investigación. Finalmente los Capítulos VI y VII comprenden las recomendaciones y referencias bibliográficas.

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

Lima, Abril del 2015

## Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	v
Declaración jurada	vi
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Resumen	xiii
Abstrac	xiv
Introducción	xv
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	
1.1. Antecedentes	18
1.1.1. Antecedentes internacionales	18
1.1.2. Antecedentes nacionales	20
1.2. Marco teórico	24
1.2.1. Clima organizacional	24
1.2.2. Importancia del clima organizacional	29
1.2.3. Tipos de clima organizacional	29
1.2.4. Teorías del clima organizacional	30
1.2.5. Dimensiones del clima organizacional	35
1.2.6. Satisfacción Laboral	40
1.2.7. Importancia de la satisfacción laboral	42
1.2.8. Teorías de la satisfacción laboral	42
1.2.9. Dimensiones de la satisfacción laboral	45

1.3. Justificación	47
1.3.1. Justificación teórica	47
1.3.2. Justificación práctica	47
1.3.3. Justificación científica	47
1.3.4. Justificación metodológica	48
1.4. Problema	49
1.4.1. Realidad problemática	49
1.4.2. Formulación del problema	52
1.5. Hipótesis de la investigación	52
1.5.1. Hipótesis general	52
1.5.2. Hipótesis específicas	53
1.6. Objetivos de la investigación	53
1.6.1. Objetivo general	53
1.6.2. Objetivos específicos	53

## **CAPITULO II: MARCO METODOLOGICO**

2.1. Variables de la investigación	56
2.1.1. Definición conceptual	56
2.1.2. Definición operacional	56
2.2. Operacionalización de las variables	57
2.3. Metodología de la investigación	58
2.3.1. Tipo de investigación	58
2.3.2. Diseño de investigación	59
2.4. Población, muestra y muestreo	60
2.4.1. Población	60
2.4.2. Muestra	60
2.4.3. Muestreo	61
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
2.5.1. Técnica	62
2.5.2. Instrumentos	63
2.5.3. Confiabilidad y validez del instrumento de clima organizacional	64

2.5.4. Confiabilidad y validez del instrumento de satisfacción laboral	65
2.6. Métodos de análisis de datos	65

### **CAPITULO III: RESULTADOS**

3.1. Descripción de resultados	67
3.1.1. Descripción de resultados de la variable clima organizacional	67
3.1.2. Descripción de resultados de las dimensiones del clima organizacional	68
3.1.3. Descripción de resultados de la variable satisfacción laboral	71
3.1.4. Descripción de resultados de las dimensiones de la satisfacción laboral	72
3.2. Contrastación de las hipótesis	76
3.2.1. Contrastación de la hipótesis general	76
3.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas	77

### **CAPITULO IV: DISCUSION**

4.1. Discusión	81
----------------	----

<b>CONCLUSIONES</b>	86
---------------------	----

<b>RECOMENDACIONES</b>	87
------------------------	----

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	88
-----------------------------------	----

### **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia	93
Anexo 2. Cuestionario clima organizacional	95
Anexo 3. Cuestionario Satisfacción laboral	99
Anexo 4. Escala de Valoración de clima organizacional	101
Anexo 5. Base de datos	102

## Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Dimensión cultura de la organización	36
Tabla 2	Dimensión diseño organizacional	36
Tabla 3	Dimensión potencial humano	37
Tabla 4	Diferencia entre clima y cultura organizacional	39
Tabla 5	Dimensión significación de tareas	45
Tabla 6	Dimensión condiciones de trabajo	46
Tabla 7	Dimensión reconocimiento	46
Tabla 8	Dimensión beneficios económicos	47
Tabla 9	Matriz de operacionalización de la variable clima organizacional	57
Tabla 10	Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral	58
Tabla 11	Personal de salud de la Micro Red de Salud Hualmay	60
Tabla 12	Muestra de personal de salud de la Micro Red de Salud Hualmay	62
Tabla 13	Confiabilidad del instrumento de clima organizacional	64
Tabla 14	Confiabilidad del instrumento de satisfacción laboral	65
Tabla 15	Frecuencia de la variable clima organizacional	67
Tabla 16	Frecuencia de la dimensión cultura de la organización	68
Tabla 17	Frecuencia de la dimensión diseño de la organización	69
Tabla 18	Frecuencia de la dimensión potencial humano	70
Tabla 19	Frecuencia de la variable satisfacción laboral	71
Tabla 20	Frecuencia de la dimensión significación de la tarea	72
Tabla 21	Frecuencia de la dimensión condiciones de trabajo	73
Tabla 22	Frecuencia de la dimensión reconocimiento	74
Tabla 23	Frecuencia de la dimensión beneficios económicos	75
Tabla 24	Correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral	76
Tabla 25	Correlación entre la cultura de la organización y la satisfacción laboral	77
Tabla 26	Correlación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral	78
Tabla 27	Correlación entre potencial humano y la satisfacción laboral	79

## Índice de figuras

		Página
Figura 1	Necesidades de Maslow	31
Figura 2	Teoría del clima organizacional de Likert	33
Figura 3	Esquema de correlación de las variables	59
Figura 4	Resultados de la variable clima organizacional	67
Figura 5	Resultados de la dimensión cultura de la organización	68
Figura 6	Resultados de la dimensión diseño de la organización	69
Figura 7	Resultados de la dimensión potencial humano	70
Figura 8	Resultados de la variable satisfacción laboral	71
Figura 9	Resultados de la dimensión significación de la tarea	72
Figura 10	Resultados de la dimensión condiciones de trabajo	73
Figura 11	Resultados de la dimensión reconocimiento	74
Figura 12	Resultados de la dimensión beneficios económicos	75

## Resumen

La investigación titulada: “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la Micro Red de Salud Hualmay, 2014” tiene como objetivo general determinar cuál es el grado de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de salud de la Micro Red de Salud Hualmay, 2014.

El estudio corresponde al enfoque de investigación cuantitativa, básico, de diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. La población es de 168 trabajadores y la muestra de 127 trabajadores. Se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario.

Los resultados del análisis estadístico de correlación de Spearman nos muestran que existe una relación  $r = 0,472$  entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, indicándonos que existe una relación positiva y con un nivel de correlación moderada.

**Palabras clave:** Clima Organizacional, Satisfacción Laboral.

## **Abstract**

The research entitled "Organizational climate and job satisfaction in health personnel of Health Micro Red Hualmay, 2014" general objective determine the degree of relationship between organizational climate and job satisfaction in health personnel Micro Red Hualmay, 2014 Health.

The study is the quantitative approach, basic research, non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational design. The population is 168 workers and the sample of 127 workers. The art of the survey and its instrument the questionnaire.

The results of statistical analysis Spearman correlation show that there is a relation  $r = 0,472$  between variables organizational climate and job satisfaction, indicating that there is a positive and a moderate level of correlation relationship.

Keywords: Organizational Climate, Job Satisfaction.