



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral y
la percepción de calidad en trabajadores de un Hospital distrital
de El Porvenir, Trujillo - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

AUTORA:

Mg. Solis Saavedra, Onelia Tatiana (orcid.org/0009-0008-3506-6452)

ASESOR:

Dr. Cachay Wester, Jorge Victor Wilfredo (orcid.org/0000-0002-7294-9050)

CO - ASESOR:

Dr. Quevedo Pereyra, Gaston Jorge (orcid.org/0000-0002-7912-9872)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios por sus bendiciones constantes, a mis padres y hermanos quienes me inculcaron en todo momento la perseverancia con amor y dedicación.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores de la Universidad César Vallejo, por sus enseñanzas, paciencia y predisposición. En especial a mi asesor de la presente Tesis Dr. Jorge Cachay Wester. Igualmente, a mis compañeros del doctorado por su apoyo y consejos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vi
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	11
3.2 Variables y Operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	16
3.6 Métodos de análisis de datos.....	16
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
IV. DISCUSIÓN.....	41
V. CONCLUSIONES	48
VI. RECOMENDACIONES	50
VII. PROPUESTA.....	51
REFERENCIAS	61
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Personal que labora en el Hospital Santa Isabel de El Porvenir	14
Tabla 2 Prueba de Kolmogorov - Smirnov para una muestra	18
Tabla 3 Informe procesamiento de datos de las tres variables de estudio	19
Tabla 4 Tabla ANOVA para las tres variables de estudio	20
Tabla 5 Medidas de asociación del Clima Organizacional y las 2 variables dependientes	20
Tabla 6 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la dimensión Con relación a sus jefes	21
Tabla 7 Informe del procesamiento de datos de las 3 variables de estudio.....	21
Tabla 8 ANOVA de la variable Clima Organizacional y la dimensión Con relación a sus jefes.....	22
Tabla 9 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión Con relación a sus jefes	22
Tabla 10 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la dimensión Con relación a sus jefes	23
Tabla 11 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión Condiciones físicas de trabajo	23
Tabla 12 ANOVA para el Clima Organizacional y la dimensión Condiciones físicas de trabajo.....	24
Tabla 13 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión Condiciones físicas de trabajo	24
Tabla 14 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la dimensión Participación en las decisiones	25
Tabla 15 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión Participación en las decisiones	25
Tabla 16 ANOVA para el Clima Organizacional y la dimensión Participación en las decisiones	26
Tabla 17 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión Participación en las decisiones.....	26
Tabla 18 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con su trabajo	27

Tabla 19 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con su trabajo	27
Tabla 20 ANOVA para el Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con su trabajo	28
Tabla 21 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con su trabajo	28
Tabla 22 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con el Reconocimiento.....	29
Tabla 23 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con el Reconocimiento	29
Tabla 24 ANOVA para el Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con el Reconocimiento	30
Tabla 25 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión Satisfacción con el Reconocimiento	30
Tabla 26 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la dimensión elementos tangibles	31
Tabla 27 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión elementos tangibles	31
Tabla 28 ANOVA para el Clima Organizacional y la dimensión elementos tangibles de la variable Calidad del servicio	32
Tabla 29 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión elementos tangibles	32
Tabla 30 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la dimensión fiabilidad	33
Tabla 31 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión fiabilidad.....	33
Tabla 32 ANOVA para el Clima Organizacional y la dimensión fiabilidad.....	34
Tabla 33 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión elementos tangibles	34
Tabla 34 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la Capacidad de respuesta.....	35
Tabla 35 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión	

Capacidad de respuesta	35
Tabla 36 ANOVA para el Clima Organizacional y la dimensión Capacidad de respuesta	36
Tabla 37 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión Capacidad de respuesta	36
Tabla 38 Resumen de procesamiento de casos de la variable Clima Organizacional y la dimensión Seguridad.....	37
Tabla 39 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión Seguridad	37
Tabla 40 ANOVA para el Clima Organizacional y la dimensión Seguridad	38
Tabla 41 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión Capacidad de respuesta	38
Tabla 42 Resumen de procesamiento de casos del Clima Organizacional y la dimensión Empatía	39
Tabla 43 Informe del procesamiento de Clima Organizacional y la dimensión Empatía	39
Tabla 44 ANOVA para el Clima Organizacional y Empatía	40
Tabla 45 Medidas de asociación del Clima Organizacional y la dimensión Empatía	40

RESUMEN

La presente investigación, tiene por objetivo determinar el nivel de variación que existe entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la percepción de la calidad en los trabajadores de un Hospital Distrital de El Porvenir- 2023, puesto que es un tema muy importante para comprender como las entidades del estado deben organizarse a fin de obtener, dentro de un Clima Organizacional adecuado, mejores niveles de Satisfacción Laboral y que la percepción de la calidad de sus servicios sean buenos. Esta investigación es de tipo aplicada, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional, con una población y muestra constituida por 100 trabajadores. Se utilizó la encuesta y el cuestionario como instrumento, obteniéndose que entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la percepción de la calidad en los trabajadores del hospital, existe un nivel de variación significativo, donde no todas las medias poblaciones son iguales, existiendo variaciones entre las medias de las variables, con niveles de significancia por debajo del alfa 0.05, siendo para la Satisfacción Laboral $0,018 < 0.05$, para la percepción de la calidad, el Sig. es $0,000 < 0.05$. Como conclusión se obtuvo que, entre el clima organizacional, la satisfacción laboral y la percepción de la calidad en los trabajadores de un Hospital distrital de El Porvenir- 2023, existe un nivel de variación significativo.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral, Calidad de servicio, hospital.

ABSTRACT

The objective of this investigation is to determine the level of variation that exists between the organizational climate, job satisfaction and the perception of quality in the workers of a District Hospital of El Porvenir- 2023, since it is a very important topic to understand. how state entities must be organized in order to obtain, within an adequate Organizational Climate, better levels of Job Satisfaction and that the perception of the quality of their services are good. This research is of an applied, non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational type, with a population and sample made up of 100 workers. The survey and the questionnaire were used as an instrument, obtaining that between the organizational climate, job satisfaction and the perception of quality in hospital workers, there is a significant level of variation, where not all average populations are the same, with variations between the means of the variables, with significance levels below alpha 0.05, being for Job Satisfaction $0.018 < 0.05$, for the perception of quality, the Sig. is $0.000 < 0.05$. As a conclusion, it was obtained that, between the organizational climate, job satisfaction and the perception of quality in the workers of a district Hospital of El Porvenir-2023, there is a significant level of variation.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, quality of service, hospital.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CACHAY WESTER JORGE VICTOR WILFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral y la percepción de calidad en trabajadores de un Hospital distrital de El Porvenir, Trujillo - 2023", cuyo autor es SOLIS SAAVEDRA ONELIA TATIANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CACHAY WESTER JORGE VICTOR WILFREDO DNI: 46434263 ORCID: 0000-0002-7294-9050	Firmado electrónicamente por: JCACHAYWE el 01- 08-2023 02:19:37

Código documento Trilce: TRI - 0632721