



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el  
Instituto de Salud Mental Honorio Delgado-Hideyo  
Noguchi, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTOR:**

Br. Quiliche Alcalde, Willian Estuardo

**ASESOR:**

Dra. Magallanes Corimanya Marlene

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los servicios de salud

**PERÚ – 2017**

**Página del Jurado**

**Dra. Luzmila Garro Aburto**  
**Presidente**

**Dr. Juan Méndez Vergaray**  
**Secretario**

**Dra. Marlene Magallanes Corimanya**  
**Vocal**

**Dedicatoria**

Esta tesis va dedicado en primer lugar a Dios, a mi esposa, a mis padres, a mi familia en general.

### **Agradecimiento**

Especialmente dar gracias a Dios por darme la inteligencia y sabiduría para desarrollarme profesionalmente.

A mi esposa por el apoyo incondicional del día a día en el desarrollo de este trabajo.

A mis padres por darme la vida y formarme como un hombre de bien.

A mis docentes que guiaron mis pasos para lograr mi objetivo y a toda mi familia.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Willian Estuardo Quiliche Alcalde, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión de los servicios de salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado *“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2017”*, presentada para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los servicios de salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, junio de 2017

## Presentación

Señores miembros del jurado, en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, presentamos la tesis titulada: *“Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2017”*, para obtener el grado de Maestro en Gestión de los servicios de salud.

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2017. El documento está compuesto o estructurado en el conocimiento científico, compuesto por siete secciones: (a) primera sección Introducción, (b) segunda sección se desarrolla el Marco metodológico, (c) tercera sección se desarrolla los resultados de la investigación, (d) cuarta sección se presenta la discusión de estudio, (e) quinta y sexta sección se presenta las conclusiones y sugerencia y (f) séptima y última sección se presenta las referencias bibliográficas y demás anexos que se considere necesario.

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

El autor

## Lista de contenido

	Pág.
Página del Jurado	¡Error! Marcador no definido.ii
Dedicatoria	¡Error! Marcador no definido.iii
Agradecimiento	¡Error! Marcador no definido.iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	¡Error! Marcador no definido.vi
Contenido	¡Error! Marcador no definido.vii
Lista de tablas	¡Error! Marcador no definido.ix
Lista de figuras	¡Error! Marcador no definido.x
Resumen	¡Error! Marcador no definido.xi
Abstract	¡Error! Marcador no definido.xii
I. Introducción	¡Error! Marcador no definido.xiii
1.1. Antecedentes	14
1.1.1. Antecedentes internacionales	14
1.1.2. Antecedentes nacionales	16
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	18
1.2.1. Clima organizacional	18
1.2.2. Satisfacción laboral	24
1.3. Justificación	29
1.4. Problema	30
1.5. Hipótesis	34
1.6. Objetivos	35
II. Marco metodológico	37
2.1. Variables	38
2.2. Operacionalización de variables	39
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño	41
2.6. Población, muestra y muestreo	42
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
2.8. Métodos de análisis de datos	47
2.9. Aspectos éticos	48

III.	Resultados	49
3.1.	Descripción de la variable clima organizacional	50
3.2.	Descripción de la variable satisfacción laboral	51
3.3.	Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	58
3.4.	Relación entre clima organizacional y significación de la tarea	58
3.5.	Relación entre clima organizacional y condiciones de trabajo	59
3.6.	Relación entre clima organizacional y reconocimiento personal y/o social	60
3.7.	Relación entre clima organizacional y beneficios económicos	61
IV.	Discusión	<b>¡Error! Marcador no definido.</b> 62
V.	Conclusiones	66
VI.	Recomendaciones	69
VII.	Referencias	72
VIII.	Anexos	78
	Anexo A. Matriz de consistencia	79
	Anexo B. Instrumentos	82
	Anexo C. Análisis de confiabilidad de los instrumentos	87
	Anexo D. Base de datos de la prueba piloto	90
	Anexo E. Fichas de validación	94
	Anexo F. Base de datos de la muestra	118
	Anexo G. Artículo científico	122



## Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable clima organizacional	39
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción laboral	40
Tabla 3: Distribución de la Población	42
Tabla 4: Niveles de interpretación del cuestionario de clima laboral	44
Tabla 5: Niveles de interpretación del cuestionario de satisfacción laboral	46
Tabla 6: Juicio de Expertos para los instrumentos de evaluación	46
Tabla 7: Descripción de la variable clima organizacional	49
Tabla 8: Descripción de la variable satisfacción laboral	50
Tabla 9: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	52
Tabla 10: Relación entre clima organizacional y significación de la tarea	53
Tabla 11: Relación entre clima organizacional y condiciones de trabajo	54
Tabla 12: Relación entre clima organizacional y reconocimiento personal y/o social	55
Tabla 13: Relación entre clima organizacional y beneficios económicos	56
Tabla 14: Correlación de Spearman entre clima organizacional y satisfacción laboral	56
Tabla 15: Correlación de Spearman entre clima organizacional y significación de la tarea	57
Tabla 16: Correlación de Spearman entre clima organizacional y condiciones de trabajo	58
Tabla 17: Correlación de Spearman entre clima organizacional y reconocimiento personal y/o social	59
Tabla 18: Correlación de Spearman entre clima organizacional y beneficios económicos	60

**Lista de figuras**

	Pág.
Figura 1: Descripción de la variable clima organizacional	50
Figura 2: Descripción de la variable satisfacción laboral	51
Figura 3: Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral	52
Figura 4: Relación entre clima organizacional y significación de la tarea	53
Figura 5: Relación entre clima organizacional y condiciones de trabajo	54
Figura 6: Relación entre clima organizacional y reconocimiento personal y/o social	55
Figura 7: Relación entre clima organizacional y beneficios económicos	56

## Resumen

La investigación titulada “*Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2017*”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y compromiso organizacional en un centro hospitalario de salud mental.

La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 78 servidores públicos que laboran en la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto Nacional de Salud Mental “Honorio Delgado-Hideyo Noguchi”. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el Coeficiente Alfa de Cronbach siendo el resultado 0.897, en el Cuestionario de clima organizacional 0.815 en el Cuestionario de satisfacción laboral.

Los resultados hacen concluir que existe una correlación directa moderada ( $r=0.696$ ) entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo al Diagnóstico y Tratamiento del Instituto de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi. Ello significa que a mejor clima organizacional, mejor satisfacción laboral de los trabajadores.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, función pública.

## Abstract

The investigation titled "*Climate organizational and labor satisfaction in the Executive Address of Support to the Diagnosis and Treatment of Instituto de Salud Mental Honorio Delgado- Hideyo Noguchi, 2017*", he had as objective to determine the relationship that exists between organizational climate and organizational commitment in a hospital center of mental health.

The investigation was of quantitative focus, type basic and not experimental, traverse and correlacional. The sample was conformed by 78 public servants that work in the Executive Address of Support to the Diagnosis and Treatment of the National Institute of Instituto de Salud Mental Honorio Delgado -Hideyo Noguchi". The used technique was the survey and the instrument to gather the data it was the questionnaire. With the purpose of determining the validity of the instruments the trial of experts it was used and the dependability was calculated using the Coefficient Alpha of Cronbach being the result 0.897, in the Questionnaire of climate organizacionaly 0.815 in the Questionnaire of labor satisfaction.

The results make conclude that aexists correlation direct moderate ( $r = 0.696$ ) between the variable organizational climate and labor satisfaction in the Executive Address of Support to the Diagnosis and Treatment Institute of Instituto de Salud Mental Honorio Delgado - Hideyo Noguchi. It means climate organizational, better satisfaction it that to the workers' better.

**Keywords:** Organizational climate, labor satisfaction, public function.