



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral de los
trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Navarro Sullón Ricardo Ernesto

ASESOR:

Dr. José Muñoz Salazar

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ- 2017

Página del jurado

Dr. Jorge Díaz Dumont

Presidente

Dra. Milagritos Rodríguez Rojas

Secretario

Dr. José Muñoz Salazar

Vocal

Dedicatoria

A mis queridas hijas Gilary y Maela; a Erika, mi esposa, quienes son el motor de mi vida que me impulsa a seguir adelante; a mi padre Rafael, gran amigo, que Dios lo tenga en su gloria.

Agradecimiento

Al Sr. Christian Sánchez, jefe de labores, por su apoyo incondicional; Sr. José Muñoz, asesor de tesis, por sus consejos y exigencias para la realización del presente estudio; a mi amigo José Espinoza por su gran apoyo en la institución; a nuestros compañeros y demás personas que hicieron posible esta investigación.

Declaración de Autoría

Yo, **Ricardo Ernesto Navarro Sullón**, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado **Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital nacional “San Bartolomé”**, presentada, en 97 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, 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, 10 de Diciembre del 2016



Ricardo Ernesto Navarro Sullón
DNI: 02804059

Presentación

Señores miembros del jurado

Acatando los artículos del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de postgrado de la Universidad César Vallejo para elaborar la tesis de Magister en Gestión Pública, se presenta el trabajo de investigación titulado: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hospital nacional “San Bartolomé”.

En la presente tesis se pretende establecer la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa de la presente institución, con una muestra de 120 trabajadores y realizado en el segundo semestre del año 2016.

La presente investigación se elaboró en 8 capítulos para llegar a determinar nuestro objetivo. En el primer apartado encontramos la introducción donde detallamos los antecedentes, fundamentación teórica, justificación, problema, hipótesis y objetivos, los cuales brindan los conocimientos iniciales del presente estudio; en el segundo apartado presentamos el marco metodológico; en el tercer apartado se presenta los resultados; en el cuarto apartado, presentamos la discusión de la temática; en el quinto apartado, exponemos las conclusiones; en el sexto apartado, indicamos las recomendaciones; séptimo apartado, mostramos las referencias y finalmente, en el octavo apartado, los anexos.

Señores miembros del Jurado, se espera que esta investigación sea evaluada y consiga su aprobación.

Los olivos, Febrero de 2017

.....
Ricardo Ernesto Navarro Sullón
DNI N° 02804059

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación técnica	18
1.3 Justificación	32
1.4 Realidad problemática	33
1.5 Hipótesis	36
1.6 Objetivos	37
II. Marco metodológico	
2.1 Variables	40
2.2 Operacionalización de la variable	41
2.3 Metodología	42
2.4 Tipo de estudio	43
2.5 Diseño	43
2.6 Población, muestra y muestreo	44
2.7 Técnicas de recolección de datos	45
2.8 Método de análisis de datos	46
2.9 Consideraciones éticas	47

III. Resultados	
3.1 Resultado descriptivo	49
3.2 Resultados inferenciales	67
IV. Discusión	74
V. Conclusiones	79
VI. Recomendaciones	81
VII. Referencias bibliográficas	83
Apéndices	88
Apéndice A. Matriz de consistencia	
Apéndice B. Validaciones	
Apéndice C. Prueba piloto y resultados de matriz de datos	
Apéndice D. Base de datos	
Apéndice E. Solicitud de autorización	
Apéndice F. Carta de la universidad UCV	
Apéndice G. Nota informativa	
Apéndice H. Clima organizacional	
Apéndice I. Artículo científico	

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1.	Operacionalización de la variable clima organizacional	41
Tabla 2.	Operacionalización de la variable satisfacción laboral	42
Tabla 3.	Clima Organizacional opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	49
Tabla 4.	Relaciones Interpersonales opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	50
Tabla 5.	Estilo de Dirección opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	51
Tabla 6.	Sentido de Pertenencia opinión de personal administrativo Hospital San Bartolomé	53
Tabla 7.	Retribución opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	54
Tabla 8.	Disponibilidad de recursos opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	55
Tabla 9.	Estabilidad opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	56
Tabla 10.	Claridad y Coherencia opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	57
Tabla 11.	Valores colectivos opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	58
Tabla 12.	Satisfacción laboral opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	59
Tabla 13.	Condiciones Físicas y Materiales opinión de trabajadores administrativo del Hospital San Bartolomé	60
Tabla 14.	Beneficios laborales y remunerativos opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	61
Tabla 15.	Políticas Administrativas opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	62
Tabla 16.	Relación entre colaboradores opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	63
Tabla 17.	Realización personal opinión de personal administrativo del Hospital	

	San Bartolomé	64
Tabla 18.	Desempeño de tareas opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	65
Tabla 19.	Relaciones con la autoridad opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	66
Tabla 20.	Correlación clima organizacional y satisfacción laboral	67
Tabla 21.	Correlación relaciones interpersonales y satisfacción laboral	68
Tabla 22.	Correlación estilo de dirección y satisfacción laboral	69
Tabla 23.	Correlación sentido de pertenencia y satisfacción laboral	69
Tabla 24.	Correlación retribución y satisfacción laboral	70
Tabla 25.	Correlación disponibilidad de recursos y satisfacción laboral	71
Tabla 26.	Correlación Estabilidad y satisfacción laboral	72
Tabla 27.	Correlación claridad y coherencia y satisfacción laboral	72
Tabla 28.	Correlación valores colectivos y satisfacción laboral	73

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1.	Clima Organizacional opinión de personal administrativo	50
Figura 2.	Relaciones Interpersonales opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	51
Figura 3.	Estilo de Dirección opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	52
Figura 4.	Sentido de Pertenencia opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	53
Figura 5.	Retribución opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	54
Figura 6.	Disponibilidad de Recursos opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	55
Figura 7.	Estabilidad opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	56
Figura 8.	Claridad y Coherencia opinión de trabajadores administrativos	57
Figura 9.	Valores colectivos opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	58
Figura 10.	Satisfacción laboral opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	59
Figura 11.	Condiciones Físicas y Materiales opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	60
Figura 12.	Beneficios laborales y remunerativos opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	61
Figura 13.	Políticas Administrativas opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	62
Figura 14.	Relación entre colaboradores opinión de personal administrativo del Hospital San Bartolomé	63
Figura 15.	Realización Personal opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	64
Figura 16.	Desempeño de tareas opinión de trabajadores administrativos del Hospital San Bartolomé	65
Figura 17.	Relación con la autoridad opinión de personal administrativo del	

Hospital San Bartolomé

66

Resumen

El presente estudio, orienta su investigación de modelo no experimental, transversal – correlacional, en averiguar la concordancia entre las variables de clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del área administrativa del Hospital Nacional Docente Madre Niño “San Bartolomé”, con una muestra consistente en 118 trabajadores, realizado en el segundo semestre del año 2016.

La presente investigación se elaboró en 8 fases para llegar a determinar nuestro objetivo. En una de ellas se evalúa las dos variables principales del presente trabajo, con instrumentos cuyas pruebas estadísticas nos revelan su confiabilidad y validez. Para el diagnóstico del clima organizacional se utilizó el instrumento modelo cuestionario con gradación de Lickert adecuado según el Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldman, su confiabilidad (Alfa de Cronbach) fue de 0,916 el cual se compone de 8 factores; a su vez, para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario empleado por Sonia Palma Carrillo SL-SPC aplicado a trabajadores en Lima Metropolitana, su confiabilidad (Alfa de Cronbach) fue de 0,809 la misma que presenta 7 factores. Estas encuestas se aplicarán a 118 colaboradores. Ambos instrumentos fueron adaptados y utilizados por Sánchez (2010).

Los resultados nos indican que el 55.9% de la muestra de estudio perciben en un nivel medio a la variable clima organizacional y un 44.1% en un nivel alto. Por tanto existe un buen clima en la institución según éstas percepciones. En cuanto a la variable satisfacción laboral el 44.9% tiene una apreciación de nivel medio y el 55.1% de la muestra, un nivel alto. De acuerdo al coeficiente de Rho de Spearman existe una correlación estadística significativa de 0,857 entre ambas variables.

Estos resultados deben motivar a los directivos a seguir con políticas administrativas que hagan llevadera la vida de los trabajadores en esta organización, lo cual se refleja en logro de los objetivos, los mismos que son sensibles dado el servicio que dan a la sociedad.

Palabras Claves: clima organizacional, satisfacción laboral, relación, percepción.

Abstract

The present survey, to guide its investigation of non-experimental model, transversal – correlational, in enquire the concordance between the variables organization climate and the job satisfaction in the collaborators of the administrative area of the National Teaching Mother Child "San Bartolome", with a taste consisting of 118 workers, realized in the second half of 2016.

The present investigation was elaborated in 8 phases to reach to determine our objective. In one of them the two main variables of the present work are evaluated, with implements whose statistical tests reveal their reliability and validity. For the diagnostic of the organizational climate the questionnaire was used with questionnaire with adequate Lickert gradation according to the Job Diagnostic Survey of Hackman and Oldman, its reliability (Cronbach's alpha) was 0.916 which is consist of 8 factors. In turn, to measure job satisfaction was used the questionnaire used by Sonia Palma Carrillo SL-SPC attentive to workers in Lima Metropolitan its reliability (Cronbach's alpha) was 0.809 the same that presents 7 factors. These surveys were aplicated 118 workers. Both instruments was adapted and used by Sanchez (2010).

The results point out us that 55.9% of the study sample perceived in a medium level the variable organizational climate and 44.1% in a high level. Therefore there is a good climate in the institution according to these perceptions. As for the labor satisfaction variable, 44.9% had an average level of appreciation and 55.1% of the sample, a high level. According to Spearman's Rho coefficient exists a correctional statistics meaning of 0,857 between both variables.

These results should motivate to the directors to follow administrative policies that make the lives of workers in this organization bearable, which is reflected in success of the objectives, that same ones that are sensitive given the service they give to society.

Key words: organizational climate, job satisfaction, relation, perception.