



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el  
personal del Centro Materno Infantil 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTORES:**

**Br. Jackeline Vanessa, Serrano Preciado.**

**Br. Julio Cesar, Alonzo Rey Sánchez**

**ASESOR:**

**Mg. Danilo Sánchez Coronel**

**SECCIÓN**

**Ciencias Médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Gestión de los Servicios de la Salud.**

**PERÚ - 2015**

Dr. Abner Chávez Leandro  
Presidente

Dr. John Morillo Flores  
Secretario

Mg. Danilo Sánchez Coronel  
Vocal

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su gran apoyo en todo momento.

A mi hijo por todas las veces que no pudo tener a su mamá a tiempo completo.

“Jackeline Vanesa Serrano Preciado”

A mis hijos Gonzalo y Matías que con su ausencia física estuvieron siempre Presentes los amo.

“Julio Cesar Alonzo Rey Sánchez”

### **Agradecimiento:**

Queremos agradecer sinceramente a todas aquellas personas que compartieran sus conocimientos para hacer posible nuestra tesis.

Debemos agradecer de manera especial y sincera al Mg. Danilo Sánchez Coronel por admitirnos para la elaboración de esta tesis de maestría bajo su orientación, ayuda y confianza en la realización de nuestra tesis y su gran capacidad para guiar nuestras ideas, que ha sido de gran aporte, no solo en la elaboración de nuestra tesis, sino que también en nuestra formación como investigadores.

Muchas gracias

## **Declaratoria de autenticidad**

Nosotros: Jackeline Vanessa Serrano Preciado y Julio César Alonzo Rey Sánchez, estudiantes del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificados con DNI N° 40585418 y 06435334 respectivamente, con la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal del Centro Materno Infantil Lurín 2015”.

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis en mención es de nuestra autoría.
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 plagiado; 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 falseadas, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presente 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 (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima Julio del 2015.

---

Jackeline Vanessa Serrano Preciado  
DNI N° 40585418

---

Julio César Alonzo Rey Sánchez  
DNI N° 06435334

## Presentación

Señores miembros del jurado:

Presentamos ante ustedes la tesis titulada “clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Centro Materno Infantil Lurín 2015”, con la finalidad de determinar qué relación existe entre clima organizacional y satisfacción laboral percibida por el personal del Centro Materno Infantil Lurín, con la aplicación de encuestas a los trabajadores de la institución. En cumplimiento del Reglamento de Grados Y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

El documento consta de 6 capítulos, el primer capítulo lleva por título Planteamiento del problema en él describe la realidad y formulación del problema, justificación, los objetivos, el segundo capítulo lleva como título marco referencial, en él se describe los antecedentes nacionales e internacionales, marco teórico, perspectiva teórica, el tercer capítulo lleva por título hipótesis y variables, en él describiremos las hipótesis generales y específicas, identificación de variables, descripción de variables la operacionalización de variables, el cuarto capítulo se titula marco metodológico en él describe el tipo de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, técnica e instrumento de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento de recolección de datos y métodos de análisis de datos, el quinto capítulo se titula resultados en él se describe la presentación de resultados y contrastación de las hipótesis, el sexto capítulo se titula discusión en él describe la discusión de los resultados de la investigación , conclusiones, recomendaciones.

Agradecemos a Ustedes, se dignen a tener la sana intensión y buena voluntad que nos encaminó a realizar la presente investigación, por lo que le pedimos sepa disculpar las deficiencias propias de estos trabajos y que lo presentado y expuesto sea de vuestra consideración.

Los autores

## Índice

Caratula	i
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
<b>Capítulo I Planteamiento del problema</b>	<b>18</b>
1.1 Realidad problemática	19
1.2 Formulación del problema	21
1.2.1 Problema general	21
1.2.2 Problemas específicos	21
1.3 Justificación	21
1.3.1 Justificación teórica.	21
1.3.1 Justificación metodológica.	22
1.3.2 Justificación práctica	22
1.3.3 Justificación legal	23
1.4 Objetivos	23
1.4.1 Objetivo general	23
1.4.2 Objetivos específicos	23
<b>Capítulo II Marco referencial</b>	<b>24</b>
2.2.1 Antecedentes nacionales	25
2.2.2 Antecedentes internacionales	27
2.2. Marco teórico	30

2.2.1	Clima organizacional	30
2.2.1.1	Teoría de clima organizacional según Likert	30
2.2.1.2	Teoría de clima organizacional según Litwin y Stringer	32
2.2.2	Satisfacción laboral	34
2.2.2.2	Teoría de satisfacción laboral según Locke	34
2.2.2.3	Teoría de satisfacción laboral según Herzberg F	35
2.2.	Perspectiva teórica	38
	<b>Capítulo III Hipotesis y variables</b>	<b>39</b>
3.1	Hipótesis	40
3.1.1	Hipótesis general	40
3.1.2	Hipótesis específica	40
3.2	Identificación de variables	40
3.3	Descripción de variables	41
3.3.1	Definición conceptual	41
3.3.2	Definición operacional	41
3.4	Operacionalización de variable	41
	<b>Capítulo IV Marco metodológico</b>	<b>44</b>
4.1	Tipo de investigación	45
4.1.1	Tipo de estudio	45
4.1.2	Diseño	45
4.2	Población, muestra y muestreo	46
4.2.1	Población	46
4.2.2	Muestra	46
4.3	Criterios de selección	48
4.3.1	Criterios de inclusión	48
4.3.2	Criterios de exclusión:	48
4.4	Técnica de instrumentos de recolección de datos	49
4.5	Validación y confiabilidad del instrumento	50
4.6	Procedimientos de recolección de datos	51



4.7 Métodos de análisis e interpretación de datos	51
<b>Capítulo V Resultados</b>	52
5.1. Presentación de resultados	53
5.2. Contratación de las hipótesis	57
<b>Capítulo VI Discusión</b>	61
Conclusiones	64
Recomendaciones	65
Referencias bibliográficas	66
Anexos	70

## Lista de tablas

Tabla 1:Operacionalización de la variable de clima organizacional	42
Tabla 2:Operacionalización de la variable de satisfacción laboral	43
Tabla 3: Población de trabajadores	46
Tabla 4: Cantidad estratificada de trabajadores en la muestra según genero	47
Tabla 5: Muestra según género y condición laboral	48
Tabla 6: Tabla de contingencia entre clima organizacional y satisfacción laboral	53
Tabla 7: Tabla de contingencia entre clima organizacional y físico-económico	54
Tabla 8: Tabla de contingencia entre clima organizacional y relaciones humanas	55
Tabla 9: Tabla de contingencia entre clima organizacional y desarrollo	56
Tabla 10: Matriz de correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral	57
Tabla 11: Matriz de correlación entre clima organizacional y físico - económico	58
Tabla 12: Matriz de correlación entre clima organizacional y relaciones humanas	59
Tabla 13: Matriz de correlación entre clima organizacional y desarrollo	60

## Lista de figuras

<b>Figura 1:</b> Clima organizacional y la satisfacción laboral	53
<b>Figura 2:</b> Clima organizacional y el físico – económico	54
<b>Figura 3:</b> Clima organizacional y las relaciones humanas	55
<b>Figura 4:</b> Clima organizacional y el desarrollo	56

## Resumen

Este estudio tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral percibida por el personal del Centro Materno Infantil Lurín 2015. Los autores de una u otra forma han señalado que el clima organizacional es una característica del entorno laboral, percibidas directa o indirectamente por los miembros de la organización. El clima organizacional, al igual que la satisfacción laboral, determina el comportamiento de las personas dentro de la Institución”<sup>(8)</sup>. Según Likert; define el clima organizacional como el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se concluye que la reacción está determinada por la percepción de los individuos de la institución. Según Locke, señala que la satisfacción laboral es un estado emocional que los trabajadores perciben en relación a las experiencias tenidas en el ámbito laboral.

Esta investigación es de tipo básica, descriptiva correlacional con un diseño no experimental transversal, el instrumento utilizado fue de un cuestionario elaborado por el Ministerio de Salud de clima organizacional y un cuestionario de satisfacción laboral en la escala de Rensis Likert. Se trabajó con una muestra de 64 trabajadores, profesionales asistenciales, técnicos asistenciales y personal administrativo de la institución. Los datos se han procesado con el programa Excel y SPSS, y para demostrar la hipótesis se empleó la correlación de Spearman.

Donde el nivel del clima organizacional y satisfacción laboral es moderado en el personal de la institución, el clima organizacional está directamente relacionado con la satisfacción laboral, según la Correlación de Spearman de 0.730, representando una buena asociación de las variables y siendo altamente significativo. El clima organizacional está directamente relacionada con la dimensión físico -económico del personal, está relacionado directamente con la dimensión relaciones humanas del personal, y también está relacionada directamente con la dimensión desarrollo del personal del Centro Materno Lurín.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, Performance en el trabajo, Red de Salud

### **Abstract**

This study aimed to determine the relationship between organizational climate and perceived job satisfaction in the Mother and Child Center staff Lurín 2015. The playwrights of one form or another have defined the organizational climate is a feature of the working environment, observed directly or indirectly by members of the organization. The organizational climate, like job satisfaction, determines the behavior of people within the institution "(8). According Likert; It defines the organizational climate depends on the behavior taken by employees, which reports directly to the proceeding administrative and organizational conditions which they perceive, so it is stated that the reaction would be determined by the perception of employees in the institution. According to Locke says that job satisfaction is an emotional state that workers perceive regarding the experiences made in the workplace.

This research is basic type, with a transverse correlational descriptive non-experimental design, the instrument used was a questionnaire prepared by the Ministry of Health of organizational climate and job satisfaction questionnaire in Rensis Likert scale. We worked with a sample of 64 workers, health care professionals, health care technicians and administrative staff of the institution. The data were processed with Excel and SPSS program, and to demonstrate the hypothesis Spearman correlation was used.

Where the level of job satisfaction and organizational climate is moderate on the staff of the institution, organizational climate is directly related to job satisfaction, according to the Spearman correlation of 0.730, representing a good association of variables and being highly significant. The organizational climate is directly related to the physical-economic dimension of staff, it is directly related to the human dimension staff relations, and is also directly related to the development dimension of Maternal Center staff lurín.

Keywords: organizational climate, performance at work, Health Network