



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Percepción del clima organizacional y la satisfacción
laboral de los trabajadores administrativos de la Red de
Salud Rímac - 2015.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Bach. Wilfredo Atilio Salazar Valverde.

ASESORA:

Mg. Miluska Vega Guevara

SECCIÓN:

Ciencias Administrativas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del Jurado

Dr. John Morillo Flores

Presidente

Dr. Jorge Rafael Díaz Dumont

Secretario

Mg. Miluska Vega Guevara

Vocal

Dedicatoria

En memoria de mi esposa, en honor a mis queridos padres, a mis hijas Ivette y Betsy, por su invaluable apoyo moral para seguir mis estudios.

Wilfredo

Agradecimiento

A todos los docentes de la maestría de Gestión Pública de Universidad Cesar Vallejo que inculcaron sus conocimientos, para el logro de mis metas y aspiraciones, en especial a la Mg. Miluska Vega Guevara por su apoyo invaluable.

Wilfredo

Declaración de autenticidad

Yo, Wilfredo Atilio Salazar Valverde, estudiante del Programa de maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 22863358. Con la tesis titulada Percepción del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac SMP LO, 2015.

Declaro bajo juramento que

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He 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 falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten 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), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 01 Marzo de 2016

Bach. Wilfredo Atilio Salazar Valverde

DNI: 22863358

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Percepción del Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la red de salud Rímac-SMP-LO, 2015, en cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magister.

En este sentido, realice este estudio en la Dirección de red de Salud Rímac San Martín de Porres Los Olivos, para tratar de entender mejor la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos. Espero que mi trabajo sirva de referencia para estudios posteriores que puedan abordar con mayor profundidad el problema de esta investigación.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

El primer capítulo, trata sobre los antecedentes desde el punto de vista metodológico, práctico y desde el punto de vista del aporte a la gestión pública, el problema principal y secundario, la hipótesis principal y secundaria así como los objetivos principales y secundarios, que se persigue con la elaboración de la presente tesis.

El segundo capítulo, trata sobre el enfoque del marco metodológico de la investigación, desarrollada con sustento para la elaboración del trabajo de investigación delimitando conceptos referentes al clima organizacional, con la finalidad de determinar la

relación que existe con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de salud Rímac-SMP-LO, para lo cual se señalan las dos variables, la operacionalización de las dos variables, la metodología, los tipos de estudio que se realizó, el diseño, la población y las técnicas y los métodos de análisis empleados en el presente trabajo de investigación.

El tercer capítulo trata sobre los resultados del presente trabajo de investigación, donde se observa que el 75% del personal administrativo tiene una percepción de nivel medio, el 5% tiene una percepción de nivel bajo y el 20% tiene una percepción de nivel alto del clima organizacional en la Red de Salud Rímac SMP-LO durante el año 2015.

El cuarto capítulo trata de la discusión del presente trabajo de investigación, en base a las teorías actuales sobre el tema de estudio, realizado por diversos autores; el quinto capítulo corresponde a las conclusiones del estudio realizado, el sexto capítulo trata sobre las recomendaciones, el séptimo capítulo corresponde a las referencias bibliográficas de textos consultados que son el sustento temático de la investigación, la web grafía y otros y el octavo y último capítulo corresponde a los anexos que demuestran la consistencia del trabajo efectivo, instrumentos de apoyo para el logro del presente trabajo.

Índice de contenido

	pág.
PAGINAS PRELIMINARES	
Caratula	i
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I INTRODUCCIÓN	2
1.1 Antecedentes	3
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	9
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	30
1.5 Hipótesis	31
1.6 Objetivos	32
MARCO METODOLÓGICO	34
2.1 Variables	35
2.2 Operacionalización de variables	36
2.3. Metodología	37
2.4. Tipos de estudio	37
2.5. Diseño	38
2.6. Población, muestra y muestreo	39
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
2.8. Método de Análisis	43

III: RESULTADOS	44
3.1. Presentación de resultados	45
3.2. Contrastación de hipótesis	46
IV: DISCUSIÓN	54
V: CONCLUSIONES	60
VI: RECOMENDACIONES	62
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumento de medición de la variable Clima Organizacional

Anexo 3. Instrumento de medición de la variable Satisfacción Laboral

Anexo 4. Análisis de confiabilidad

Anexo 5. Base de datos de la prueba piloto de Clima Organizacional

Anexo 6. Base de datos de la prueba piloto de Satisfacción Laboral

Anexo 7. Base de datos de la aplicación a la muestra

Anexo 8. Validez de Contenido

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Cronología de las definiciones de clima	14
Tabla 2	Principales grupos de dimensiones por autores	17
Tabla 3	Matriz de operacionalización de clima organizacional	36
Tabla 4	Matriz de operacionalización de satisfacción laboral	36
Tabla 5	Matriz de trabajadores administrativos de la Red Rímac-SMP-LO.	39
Tabla 6	Juicio de expertos	41
Tabla 7	Confiabilidad de los instrumentos	42
Tabla 8	Clima organizacional percibido por el personal administrativo de la Red de salud Rímac-SMP-LO	45
Tabla 9	Satisfacción laboral percibido por el personal administrativo de la Red de salud Rímac-SMP-LO	48
Tabla 10	Percepción del clima organizacional por cada uno de sus dimensiones de los trabajadores de la Red de Salud Rímac-SMP-LO.	77
Tabla 11	Niveles de satisfacción laboral por cada uno de sus dimensiones de los trabajadores de la Red de Salud Rímac-SMP-LO.	80
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Rímac-SMP-LO	81
Tabla 13	Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Rímac-SMP-LO.	82
Tabla 14	Relación entre el potencial humano y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Rímac-SMP-LO.	83
Tabla 15	Relación entre el diseño organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Rímac-SMP-LO.	84
Tabla 16	Relación entre el cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Red de Salud Rímac-SMP-LO	85

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Clima organizacional percibido por el personal administrativo de la Red de Salud Rímac-SMP-LO.	45
Figura 2	Satisfacción laboral percibido por el personal administrativo de la Red de Salud Rímac-SMP-LO.	46
Figura 3	Niveles de percepción del clima organizacional por cada uno de sus dimensiones de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac-SMP-LO	47
Figura 4	Niveles de satisfacción laboral por cada uno de sus dimensiones de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac-SMP-LO	48
Figura 5	Niveles entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac-SMP-LO	49

Resumen

En la investigación titulada “Percepción del clima organizacional de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac-2015”, el objetivo general de la investigación fue Determinar cómo influye el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac San Martín de Porres Los Olivos-2015. El tipo de investigación es básica, tipo de diseño fue no experimental, su enfoque fue cuantitativo, el nivel de investigación fue correlacional. La muestra fue intencionalmente compuesta por 126 trabajadores administrativos de la Red de Salud Rímac San Martín de Porres Los Olivos. La técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario aplicado a los trabajadores administrativos que laboran en la sede administrativa de la entidad. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad del instrumento se utilizó Alfa de Cronbach que salió alta en ambas variables: 0.961 para la variable de clima organizacional y 0.939 para la variable satisfacción laboral. Para el análisis descriptivo se realizó tablas de distribución de frecuencias y el gráfico de barras. Y para el procesamiento de datos se aplicó la prueba de normalidad y de regresión lineal, el análisis de regresión puede utilizarse para inferir relaciones causales entre las variables independientes y dependientes, luego se realizó la contrastación de hipótesis.

En la presente investigación se arribó a los siguientes resultados del p – valor o significancia empírica es igual a ,000 el cual es menor a la significancia teórica: ,05 (p – valor = ,000 < ,05), lo cual indica que existe dependencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, de ellos se tiene que el nivel de correlación entre las variables es alta, lo que podemos afirmar que existe alta correlación entre las variables, así mismo se tiene el coeficiente de determinación siendo este de 0.683, lo que implica que la satisfacción

laboral es causa del 68.3 % por el clima organizacional de los trabajadores de la Red de Salud Rímac SMP LO, 2015. Por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Palabras Claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

In the entitled investigation "Perception about organizational climate of workers of Health Network Rimac, 2015", the general aim of the research was to determinate how does the organizational climate affects in the job satisfaction of the administrative workers of Health Network Rímac-SMP-LO, 2015.

The type of investigation is basic, type of design was not experimental, his approach was quantitative and the level of investigation was correlational. The sample was intentional composed by 126 administrative workers of Health Network Rimac, San Martin de Porres y Los Olivos. The technique used was the survey and the instrument of compilation of information was the questionnaire applied to the workers at the administrative entity. For the validity of the instruments the experts' judgment was in use and for the reliability of the instrument there was in use Cronbach's Alfa that worked out high in both variables: 0.961 for the variable organizational climate and 0.964 for the variable job satisfaction. For the descriptive analysis there were realized distribution tables of frequencies and the bar chart. And for the processing of information there was applied the test of normality and linear regression, the analysis of regression can be in used for inferring causal relations between independent and dependent variables. After that, the hypothesis test was done.

The current research determinated the following results of p - value or empirical significance, it is equal to, 000 which is minor to the theoretical significance: 05 (p - value =, 000 <, 05), that indicates that exists a dependence between the organizational climate and the job satisfaction. For this reason we can affirm that there is a strong correlation between the variables. Moreover the coefficient of determination was 0.683, which means that the job satisfaction is a reason of 68.3 % for the organizational climate in administrative workers of Health Network Rimac, 2015. Therefore we reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis.

Key words: organizational climate, job satisfaction, workers.