



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

## **“Relación entre el Clima Laboral con la Satisfacción Laboral en el Hospital de Atención General Celendín, 2017”**

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Bach. Mirtha Janeth Aldave Torres

**Asesor:**

Dr. Miguel Ángel Macetas Hernández

Celendín – Perú  
2017

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	9
I.1. Realidad Problemática .....	9
I.2. Formulación del problema .....	10
I.3. Justificación del problema .....	10
I.4. Limitaciones.....	10
I.5. Objetivos .....	11
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO .....	12
a) Antecedentes .....	12
b) Bases Teóricas .....	14
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	24
3.1. Operacionalización de variables .....	24
3.2. Diseño de Investigación.....	25
3.3. Unidad de Estudio .....	25
3.4. Población .....	25
3.5. Muestra .....	26
3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos	26
CAPÍTULO 4. RESULTADOS .....	29
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....	33
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS .....	36
ANEXOS .....	39

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Características de la Estructura organizacional y Proceso organizacional .....	16
Tabla 2 Modelo de Satisfacción Laboral según Herzberg .....	20
Tabla 3 Trabajadores del Hospital de Atención General Celendín - 2017 .....	25
Tabla 4 Relación entre clima laboral con la satisfacción labora en el Hospital Atención General Celendín, 2017 .....	29
Tabla 5 Relación Clima laboral con la satisfacción laboral dimensión oportunidades de desarrollo en el Hospital General de Celendín 2017 .....	30
Tabla 6 Relación clima laboral con la satisfacción laboral en la dimensión relación subordinado supervisor .....	31
Tabla 7 Relación Clima laboral con la satisfacción laboral en la dimensión de remuneración en el Hospital General de Celendín 2017 .....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Clima organizacional .....	23
Figura 2: Diseño metodológico – Convención de Hermosillo.....	26

## RESUMEN

La presente investigación aborda el tema de clima laboral con la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital de Atención General Celendín buscando determinar la relación entre el clima laboral con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Atención General de Celendín 2017. La metodología utilizada fue de tipo cuantitativo, no experimental, correlacional; la población estuvo conformada por 80 trabajadores entre asistenciales y de servicios generales. La técnica de recolección de información fue la encuesta mediante el instrumento tipo cuestionario. Los resultados encontrados fue que sí existe una alta relación significativa entre clima laboral con la satisfacción laboral (43.8%); sin embargo un porcentaje también significativo manifestó su indecisión (55%). La dimensión de oportunidad de desarrollo es la que mayor porcentaje de satisfacción presentó. La prueba estadística de correlación de Spearman muestra coeficiente de correlación de 0,689 entre el clima laboral con la satisfacción laboral y un nivel de significancia de 0,00 por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Clima laboral y Satisfacción Laboral.

## ABSTRACT

This research addresses the issue of work environment with job satisfaction of workers in the Hospital's General care Celendín seeking to determine the relationship between the working environment with the job satisfaction of the nursing staff of the Hospital General care of Celendín 2017. The methodology used was quantitative, not experimental, correlational study; the population was comprised of 80 workers between health care and General Service. The technique of data collection was the survey through questionnaire type instrument. The findings was that there is a high significant relationship between working environment with job satisfaction (43.8%); however an also significant percentage said their indecision (55%). The dimension of development opportunity is the highest percentage of satisfaction presented. The Statistical correlation of Spearman test shows correlation coefficient of 0,689 between the work environment with job satisfaction and a significance level of 0.00 for the null hypothesis is rejected.

KEY WORDS: Work environment and job satisfaction.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS.

Análisis\_Organizacional\_Y\_Empresa\_UNIPER. Análisis organizacional y empresa unipersonal.

Bernal Torres, César Augusto (2010). Metodología de la Investigación para Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales. 3ra edición. Colombia.

Castro Granados, Eliana Medalyth; Espinoza Cueva, Jheyemi Roxana. Huancayo (2015). Tesis Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de las enfermeras del Centro de Salud La Libertad - Huancayo 2014. Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Enfermería.

Carballo Chinas, Ángel; Priego Álvarez, Heberto Romeo; Ávalos García, María Isabel. México (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal Operativo Federal del Programa Caravanas de la Salud en Tabasco, México. Esta revista esta indizada en: Latindex <http://www.latindex.unam.mx/buscador/ficRev.html?opcion=1&folio=14888>  
Biblat <http://biblat.unam.mx/es/indice/alfabetico/h>

Concepto y dimensiones del Clima Organizacional.

Chiavenato Idalberto. México.(2009). Comportamiento Organizacional. La Dinámica de éxito de las organizaciones. 2da Edición.

Chiavenato Idalberto. México (1999).Administración de Recursos Humanos. Edit. Mc Graw Hill. 5ta Edición.

Chiang V., Margarita; Núñez P., Antonio; Martín, María José; Salazar B., Mauricio (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad Panorama Socioeconómico. Chile.

Clima organizacional y satisfacción laboral en establecimiento de salud no estatal tipo I.

Contreras Armenda, Cecilio, Díaz Castillo Bernardo y Ezequiel Hernández Rodríguez (2011). Bases teóricas de la Influencia de las relaciones interpersonales sobre el clima organizacional en el personal de enfermería del área quirúrgica del hospital universitario de

Maracaibo. Presentado en el II Congreso EUMEDNET sobre Desafíos de la Empresa del Siglo XXI.

Harris J. Administración de recursos humanos: conceptos de conductas interpersonales y casos. México DF: Limusa, 1994.

Lapeña Moñux, Yolanda Raquel; Cibanal Juan, Luis; Pedraz Marcos, Azucena; Macía Soler, María Loreto, (2014). Artículo Las Relaciones Interpersonales de los Enfermeros en Asistencia Hospitalaria y el Uso de Habilidades Comunicativas.

León Blas, Amador Noé (2013). *El clima organizacional y su relación con el estilo del liderazgo del director de la Institución Educativa N° 5170 Perú Italia de Puente Piedra, Provincia y Región Lima*. Tesis para optar el título de Magíster en Educación. Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú.

Manosalvas Vaca, C., & Manosalvas Vaca, L., & Nieves Quintero, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Administración*, (26), 5-15.

Medición de clima laboral. COPEME. Marzo 200. ONGXYZPERU.

Medina Suárez, El Diseño Metodológico a partir de los Objetivos de Investigación. Centro de Investigaciones para el Desarrollo CAYE SAS. Ponencia Congreso CLAXO. México

Montoya Cáceres, Pamela; Bello-Escamilla, Natalia; Bermúdez Jara, Nikol; Burgos Ríos, Felicinda; Fuentealba Sandoval, María. Chile (2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena.

Morales Liza, Jorge. Trujillo (2016). Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración. Universidad Privada César Vallejo de Trujillo – Perú.

Muñoz-Seco, J.M. Coll-Benejama, M.Torrent-Quetglasb y L. Linares-Pouc. España (2005). Influencia del clima laboral en la satisfacción de los profesionales sanitarios – Science Direct.

Polanco Espinoza, Coralia Abdely. Honduras (2014). El Clima y la Satisfacción Laboral en los (as) Docentes del Instituto Tecnológico de Administración de Empresas (INTAE) de la ciudad

de San Pedro Sula, Cortes. Tesis para optar el título de maestría. Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán. Honduras.

Pelaes León, Oswaldo Clemente (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. TESIS para optar el grado académico de Doctor en Ciencias Administrativas. Universidad Mayor de San Marcos. Perú

Pico y Romero, Diana Esther (2015). *Clima Organizacional en Establecimientos de Salud de Salud de la Microrred Villa en el Año 2014*. Tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano. Universidad Ricardo Palma. Lima. Perú

Quispe Aquino, Norma Aquino. Apurímac (2015) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el Desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015*. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Revista PsicologíaCientífica.com, 12(16)

Rivera Rodenes, Ivette Shirly. (2016). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2015*. Tesis para optar el título de Especialista de Enfermería en Centro Quirúrgico. Lima. Perú

Saavedra Muñoz, Marcos Julio (2016). *El Diseño Organizacional y el Potencial Humano del Clima Organizacional de los trabajadores del Centro de Salud Max Arias Schreiber del distrito de La Victoria en Noviembre-Diciembre del 2012*. Tesis para optar el grado de Magister en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Mayor de San Marcos. Lima. Perú

Sandoval Caraveo, María del Carmen. México (2004). *Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional*. Agosto 2004. México.

Yañez Gallardo, Rodrigo; Arenas Carmona, Mallen y Ripoll Novales, Miguel. *El Impacto de las Relaciones Interpersonales en la Satisfacción Laboral General*. Universidad de Concepción, Chile (2010). *Revista de Psicología*.

C. Yesmín *Diagnóstico de la Cultura Organizacional. Resultados de Investigación. Modelo, metodología y herramientas, para el diagnóstico de la Cultura Organizacional presentado en el III Congreso Internacional Red Pilares*. Universidad Tecnológica de Guayaquil