



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“RELACIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA  
SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL  
ADMINISTRATIVO NOMBRADO DEL HOSPITAL  
REGIONAL DOCENTE DE CAJAMARCA, DURANTE EL  
PERIODO 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Luis Jesus Gallardo Ruiz

Kerlyn Yhosly Pérez Villegas

**Asesor:**

MBA Juan Carlos Llaque Quiroz

Cajamarca – Perú

2018

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### Contenido

<a href="#"><u>APROBACIÓN DE LA TESIS</u></a> .....	i
<a href="#"><u>DEDICATORIA</u></a> .....	ii
<a href="#"><u>AGRADECIMIENTO</u></a> .....	iii
<a href="#"><u>ÍNDICE DE CONTENIDOS</u></a> .....	iv
<a href="#"><u>ÍNDICE DE TABLAS</u></a> .....	v
<a href="#"><u>ÍNDICE DE GRAFICOS</u></a> .....	vi
<a href="#"><u>RESUMEN</u></a> .....	vii
<a href="#"><u>ABSTRACT</u></a> .....	viii
CAPÍTULO 1.INTRODUCCIÓN.....	09
CAPÍTULO 2.MARCO TEÓRICO.....	13
CAPÍTULO 3.METODOLOGÍA.....	36
CAPÍTULO 4.RESULTADOS.....	46
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN.....	54
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES.....	59
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	64

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla n.º 1. ....	31
Tabla n.º 2. ....	36
Tabla n.º 3. ....	38
Tabla n.º 4. ....	41
Tabla n.º 5. ....	41
Tabla n.º 6. ....	42
Tabla n.º 7. ....	42
Tabla n.º 8. ....	42
Tabla n.º 9. ....	43
Tabla n.º 10. ....	43
Tabla n.º 11. ....	43
Tabla n.º 12. ....	43
Tabla n.º 13. ....	44
Tabla n.º 14. ....	44
Tabla n.º 15. ....	44
Tabla n.º 16. ....	44
Tabla n.º 17. ....	45
Tabla n.º 18. ....	45
Tabla n.º 19. ....	46
Tabla n.º 20. ....	50
Tabla n.º 21. ....	50
Tabla n.º 22. ....	51
Tabla n.º 23. ....	51
Tabla n.º 24. ....	52
Tabla n.º 25. ....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura n.º 1.</b> .....	<b>47</b>
<b>Figura n.º 2.</b> .....	<b>49</b>

## RESUMEN

La presente investigación estudió la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal administrativo nombrado del Hospital Regional Docente de Cajamarca, durante el periodo 2018. En el contexto teórico se presentaron algunos antecedentes a nivel internacional, nacional y local, así mismo bases teóricas relacionadas con el clima organizacional y satisfacción laboral. Este estudio es No experimental-correlacional. La población y la muestra es la misma y estuvo conformada por 57 trabajadores administrativos del Hospital Regional Docente de Cajamarca, durante el periodo 2018, los instrumentos utilizados fueron hojas censales. Los datos fueron procesados con el programa estadístico SPSS y Microsoft Excel.

Los resultados obtenidos evidenciaron que existe una relación directa entre clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo nombrado del Hospital Regional Docente de Cajamarca, durante el periodo 2018, puesto que existe una correlación de Pearson de 0.285 a un nivel de significancia de 0.031, mientras que en fiabilidad del instrumento tuvimos como Alfa de Cronbach tuvimos como resultado 0.91 en la variable clima organizacional y 0.93 en la variable satisfacción laboral.

Finalmente, en función a los resultados obtenidos se formularon recomendaciones orientadas a mejorar el clima organizacional y Satisfacción laborar en la institución.

Palabras clave: Clima organizacional, Satisfacción laboral.

## ABSTRACT

The present investigation studied the relation between the organizational climate and the job satisfaction of the administrative staff named of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, during the period 2018. In the theoretical context some antecedents at international, national and local level were presented, likewise theoretical foundations related to the organizational climate and job satisfaction. This study is not experimental-correlational. The population and the sample is the same and was composed of 57 administrative workers of the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, during the 2018 period, the instruments used were census sheets. The data was processed with the statistical program SPSS and Microsoft Excel.

The results obtained showed that there is a direct relationship between organizational climate and job satisfaction in the administrative staff appointed from the Regional Teaching Hospital of Cajamarca, during the 2018 period, since there is a Pearson correlation of 0.285 at a significance level of 0.031, while that in reliability of the instrument we had as Cronbach's Alpha we had as a result 0.91 in the variable organizational climate and 0.93 in the variable labor satisfaction.

Finally, based on the results obtained, recommendations were formulated to improve the organizational climate and work satisfaction in the institution.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction.

## **NOTA DE ACCESO**

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

## REFERENCIAS

- Acosta, V. & Venegas, C. (2010). "*Clima Organizacional en una empresa Cervecera*". Revista IIPSI, 163-172.
- Ascoy, O. (2002). Tesis: *Relación del clima organizacional y la Satisfacción e insatisfacción laboral en relación a los factores intrínsecos y extrínsecos del personal de una empresa privada de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Privada del Norte.
- Aliaga, M. & Julcamoro, C. (2016) *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca, en el área de hospitalización*. Obtenido del repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9967>
- Alles, M. (2011). *Desempeño por competencias: Evaluación de 360°*. España: Ed. Granica.
- Alvado, C. (2014) Relación entre el clima organizacional y cultura de seguridad del paciente en el personal de salud en el Centro Médico Naval. Obtenido del repositorio Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Andrés, A. (2011). Artículo: *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una Organización estatal chilena*. Chile:
- Apancho, G. & Condori, K. (2016). "*Clima organizacional y la Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado- Arequipa 2016*"
- Arias, F. (2005). Artículo: *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos neonatales del hospital nacional de niños*, 2004. Costa rica: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v28n1/art3.pdf>.
- Bernal, I. (2014) "*Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios público de salud: diseño de un modelo teórico*." Estudios gerenciales, 08-19.
- Bravo, M. & Cárdenas, D. (2005). "*Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de asesoría*". Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello - Facultad de Ciencias Económicas.
- Bobbio, L. & Ramos, W. (2013). "*satisfacción laboral y sus factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima, Perú*".
- Cabanillas, R. & Cabrejo, J. (2014). "*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Goldfields la Cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014*". CAJAMARCA.
- Chávez, E. & Ponce, W. (2014) "*El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de la Institución Educativa Pública Secundaria de Menores San Marcos*", provincia de San Marcos, en el año 2014.
- Chiang, M. & Núñez A. (2010). "*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción labora*" volumen 2 de Biblioteca Comillas, Economía. España. Publicado por Universidad Pontificia Comillas.



- Chiavenato, I. (2014) *"Introducción a la teoría general de la administración"*, séptima edición.
- Chiavenato I. (2012) *"Administración de recursos humanos"*. 5ª Ed. McGraw-Hill Interamericana. Bogotá.
- Chiavenato, I. (2009). *"Comportamiento organizacional"* (Segunda ed.). México, D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A
- Chiavenato, I. (2009). *"Gestión del talento humano"*. México
- Condori, S. (2013). *"Comparación del nivel de satisfacción laboral de los médicos y odontólogos entre el Hospital Carlos Monge Medrano Y El Hospital III EsSalud, Juliaca, octubre 2011"*
- Córdova, L. (2008) *"Relación entre Clima y Satisfacción Laboral en la Empresa Computer Phone Center SRL de la Ciudad de Piura, Año 2008"*. Obtenido del repositorio de la Universidad de Piura <http://repositorio.udep.edu.pe/handle/154259>
- García, M. (2013), *"Diagnostico de clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato"*
- Gaspar, G. (2011) *"Manual de Recursos Humanos"* (1ªEd). España Publicado por Editorial UOC. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&source=gbs_navlinks_s)
- Gamonal, D. (2014). *"Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba, 2014"*
- Goncalves, A. (2000). *"Fundamentos del Clima Organizacional"*. Sociedad Latinoamericana para la México: Azteca.calidad (SLC).
- Hellriegel, D. & Slocum, J. (2009). *"Comportamiento Organizacional"*. (12.da ed.). México: Cengage.
- Hernández, Elizabeth. *"La importancia del clima laboral en una empresa"* (2014). Recuperado de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Hernández, Sampieri (2010). *"Metodología de la investigación"*. Quinta edición
- Herzberg, F. (1966). *"Work and the nature of man"*. Cleveland: World Publishing Company.
- Manuel, H. (2017) *"Egoísmo, cooperación y altruísmo,"*
- McClelland, D. (1965). *"Toward a theory of motive acquisition"*. American Psychologist, 20, 321-333
- Morales, G. (29 de Septiembre de 2013). Talento Humano "El mejor activo". Obtenido de <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.pe/2013/09/clima-organizacional-anzola-olga2003.html>
- Morales, G. (29 de Septiembre de 2013). Talento Humano El Mejor Activo. Obtenido de <http://talentohumanoindustrialb.blogspot.pe/2013/09/clima-organizacional-anzola-olga2003.html>
- Juárez, S. (2010). Tesis: *"Clima Organizacional y Satisfacción Laboral"*. México.

- Litwin & Stringer (2013). "*Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización*". Rev Cubana Salud Pública vol.39 (Nº.2). Ciudad de La Habana.
- Loayza, H. (2009). Tesis: "*Relación entre el clima institucional y la satisfacción laboral en el Centro de Salud San Francisco del Distrito de Coronel Gregorio Albarracín*" - Tacna 2009. Tacna.
- López, A. (2014). "*El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud*". México: Copyright ©2013.
- Páez, C. (2013). "*Administración educativa*" Carabobo, Colombia.
- Paredes, L. & Estacio, M. (2016) "*Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del Hospital Regional de Cajamarca. Cajamarca, Cajamarca, Perú.*"
- Pavía, I. (2014) "*Comunicación en las relaciones profesionales*". ADGG0408 publicado por IC Editorial, 2014
- Pereira, C. (2014) "*Clima laboral y servicio al cliente, estudio realizado en hospitales privados. Quetzaltenango, Guatemala*".
- Pineda, O. (2012). Artículo: "*Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral, en los empleados de la municipalidad de choloma. Estados Unidos*"
- Requejo, C. (2016) "*Clima organizacional en el personal de salud del Hospital de Contingencia I. Tarapoto, San Martín, Perú*". Obtenido de [http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/853/TP\\_MED\\_00003\\_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/853/TP_MED_00003_2017.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Rivera, I. (2015) "*Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal asistencial del Centro Quirúrgico, en el Hospital Félix Mayorca Soto. Tarma, Perú*". Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5287/1/River\\_ri.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5287/1/River_ri.pdf)
- Ruiz, M. (2005) "*Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa de servicios de Agua Potable y alcantarillado de la Libertad Sociedad Anónima – SEDALIB S.A.*". Obtenido del repositorio de la Universidad Privada del Norte. <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/65421>
- Robbins, S. (2013). "*Comportamiento Organizacional*". (13 ava. ed.). México: Pearson.
- Salldoval & Caraveo, M. "*Concepto y dimensiones del clima organizacional. Hitos de Ciencias Económico Administrativas 2004*".
- Segura, A. (2012). "*Clima Organizacional: un modo eficaz para dirigir los servicios de salud*". Avances de Enfermería, 107-103.
- Robbins, S. & Judge, T. (2017). "*Comportamiento organizacional*". 17ava edición. México. Editorial Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). "*Cultura Organizacional*". 13ava Edición. México. Editorial Pearson Prentice Hall. 12
- Rosenberg, J. "*Diccionario de Administración y Finanzas*". J.M.EEUU. 2010.

- Sotomayor, F. (2013). *“Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna. Perú.”*
- Torres, E. *“Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del personal del Servicio de Medicina y Cirugía del HNCASE”*
- Uribe, J. (2014) *“Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud, factores psicosociales”,* (1ª Ed), Publicado Editorial El Manual Moderno
- Valdivia, S (2014). *“Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral en los médicos del Hospital III Yanahuara EsSalud – Arequipa”*
- Vallejos, M. (2017). *“Clima organizacional y satisfacción laboral en la MicroRed de salud San Martín de Porres 2017”.*
- Wester, J. (2008). *“Dimensiones y retos de una educación para la responsabilidad ciudadana”.* Utopía y praxis latinoamericana. Nº 42. Revista Internacional de Filosofía Iberoamericana y Teoría Social. CESA-FCES, Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela.
- Zambrano, N. (2016). Tesis: *“Cultura organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal administrativo del hospital de Cajabamba, Cajamarca 2016”*
- Zurita, B. (2013). *“Calidad de atención de la salud”.* Obtenida de la unmsm.edu.pe: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58\\_n1/casalud.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm)