



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Interno  
en el Centro de Salud La Oroya, 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**AUTOR:**

Br. Santana Ortiz, Felipe Máximo

Br. Pérez García, Miriam

**ASESOR:**

Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de los servicios de salud

**PERÚ – 2018**

## PÁGINA DEL JURADO

.....  
Dr. Peralta Villanes Arturo Alfredo  
**Presidente**

.....  
Dr. Reynoso Medrano Esteban  
**Secretario**

.....  
Dr. Huamancaja Espinoza Moisés  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo dedicamos en primer lugar a Dios, y luego a nuestro Hijo Alvaro, padres y familiares, por el apoyo incondicional en el apoyo brindado en el día a día para crecer profesionalmente.

A los docentes de la UCV por los conocimientos impartidos a lo largo de la duración de la Maestría.

Y en especial a mis compañeros que laboramos en el Centro de Salud La Oroya, porque me acoge en sus ambientes y nos dieron la oportunidad para ejercer nuestra profesión.

**Felipe y Miriam**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco al Rector y Fundador de la Universidad César Vallejo Dr. César Acuña Peralta, por promover la educación en nuestro país, y haberme brindado la oportunidad de superación y desarrollo profesional.

A la Universidad Cesar Vallejo por forjar generaciones de profesionales e investigadores al servicio y desarrollo de la sociedad.

Agradezco al Asesor de tesis por su guía e interés en que la tesis resultara de la mejor manera posible. Y a todos los involucrados, por su interés en el tema y por apoyarme en este proceso

Por último al Centro de Salud Oroya institución que me brindó apoyo; para realizar el trabajo práctico.

**Los autores**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Felipe Máximo Santana Ortiz, estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40106471 con la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud La Oroya, 2018”

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 lo 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.

trujillo, 30 de Setiembre del 2018



---

Felipe Máximo Santana Ortiz  
DNI N° 40106471

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Br. Pérez García Miriam estudiante del Programa Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°20443750 con la tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud La Oroya, 2018”

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.
- 5) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo 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.

Trujillo, 30 de setiembre del 2018



---

Pérez García Miriam  
DNI N° 20443750

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, con el debido respeto que se merecen cada uno de ustedes tenemos el agrado de presentar la Tesis titulada “Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud La Oroya, 2018” con el propósito de obtener el Grado de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud

La Investigación tiene como finalidad de determinar la relación entre el Clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el Centro De Salud Oroya, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo.

La presente investigación se ha estructurado en Siete Capítulos; el Capítulo I está constituido por la Introducción, el Capítulo II sintetiza la Metodología, en el Capítulo III se considera los resultados, en el Capítulo IV se detalla la Discusión, en Capítulo V se refiere a las Conclusiones, el Capítulo VI las Recomendaciones y finalmente en el Capítulo VII lo referente a la Bibliografía.

Señores Miembros del Jurado dejo a vuestra consideración; para su respectiva valoración de la presente Tesis.

**Los autores**

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación	25
1.6. Hipotesis	26
1.7. Objetivos	26
II. MÉTODO	28
2.1. Diseño de investigación	28
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra	35



2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección datos, validez y confiabilidad	36
2.5. Métodos de análisis de datos	37
2.6. Aspectos Éticos	38
III. RESULTADOS	39
3.1. Descripción de resultados	39
3.2. Contrastacion de Hipotesis	49
IV. DISCUSIÓN	61
V. CONCLUSIONES	66
VI. RECOMENDACIONES	68
VII. REFERENCIAS	69
ANEXOS	71
Anexo N° 01: Instrumento	
Anexo N° 02: Validez del instrumento	
Anexo N° 03. Matriz de consistencia	
Anexo N° 04: Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio	
Anexo N°05: Base de datos	
Anexo N° 06: Evidencias fotográficas	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Resultados de la variable clima organizacional del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	39
Tabla 2: Resultados de la dimensión liderazgo del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	40
Tabla 3: Resultados de la dimensión motivación del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	41
Tabla 4: Resultados de la dimensión reciprocidad del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	42
Tabla 5: Resultados de la dimensión participación del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	43
Tabla 6: Resultados de la variable satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	44
Tabla 7: Resultados de la dimensión trabajo actual del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	45
Tabla 8: Resultados de la dimensión interacción con el jefe inmediato del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	46
Tabla 9: Resultados de la dimensión oportunidad de progreso del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	47
Tabla 10: Resultados de la dimensión Interrelación y ambiente de trabajo del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1: Resultados de la variable clima organizacional del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	39
Gráfico 2: Resultados de la dimensión liderazgo del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	40
Gráfico 3: Resultados de la dimensión motivación del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	41
Gráfico 4: Resultados de la dimensión reciprocidad del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	42
Gráfico 5: Resultados de la dimensión participación del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	43
Gráfico 6: Resultados de la variable satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	44
Gráfico 7: Resultados de la dimensión trabajo actual del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	45
Gráfico 8: Resultados de la dimensión interacción con el jefe inmediato del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	46
Gráfico 9: Resultados de la dimensión oportunidad de progreso del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	47
Gráfico 10: Resultados de la dimensión Interrelación y ambiente de trabajo del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018	48

# **“Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud La Oroya, 2018”**

## **RESUMEN**

La presente tesis titulada “Clima Organizacional y la satisfacción del usuario interno en el centro de salud La Oroya, 2018”, donde se tuvo como objetivo establecer la relación entre El clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el centro de salud La Oroya, 2018, el tipo de estudio es básico y su diseño es correlacional.

La Población en este Centro de Salud es de 74 trabajadores, y con un muestreo no probabilístico y censal, se trabajó con una muestra de 74 trabajadores, para el recojo de la información se empleó la técnica de la encuesta en ambas variables con el instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a la muestra, se procedió a la prueba de confiabilidad con alfa de cron Bach siendo 0,775 en la primera variable y 0,958 en la segunda variable de igual manera se procedió a la validación de resultados

Luego del estudio se llegó a la Conclusión, Se determinó que existe una relación moderada entre el clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el Centro de Salud Oroya, 2018, luego de aplicar los instrumentos de investigación se tiene rho de spearman  $r_s = 0.713$ , se tiene correlación muy alta por lo tanto la t calculada es mayor que t teórica ( $8,14 > 1,99$ )

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción del usuario interno

# "Organizational Climate and Internal User Satisfaction at the La Oroya Health Center, 2018"

## ABSTRACT

Present thesis registered as a legitimate real estate property The organizational climate and the satisfaction of the internal user in the health care facility Oroya, 2018, where the relation between The organizational climate aimed at establishing oneself and the satisfaction of the internal user in the health care facility Oroya, 2018, the kind of study is basic and your design is correlacional.

The Population in this health care facility belongs to 74 workers, and with a sampling not probabilistic and censal, was worked up with 74 workers' sample, stops the I pick up of the information the questionnaire used the technique of the opinion poll in both variables with the instrument itself which was applied to the sign, he came from to the test reliability with alpha of cronbach being 0.775 in the variable priera and 0.958 in second variable in kind one proceeded to the validation of results

He took place to the Conclusion right after the study, It Was Determined than exists a relation moderated between the organizational climate and the satisfaction of the internal user in Salud Oroya's Center, 2018, right after applying the fact-finding instruments he has spearman's rho  $r_s=0,713$ , the calculated t has high correlation itself therefore you are bigger than theoretic t (8,14 > 1,99)

**Keywords:** Organizational climate, the internal user's satisfaction.