



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en
Centro de salud san Joaquín. Junio 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Br. Franco Sardón, Shirley Jane

ASESOR:

Mg. Hernández López, Miguel Ángel

SECCIÓN

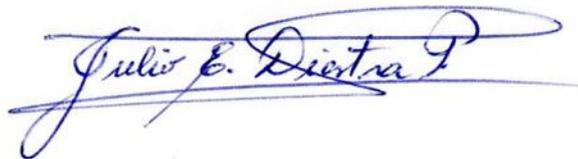
Ciencias Médicas

LINEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud.

PERÚ – 2018

PÁGINA DEL JURADO



.....
Dr. Julio Eduardo, Diestra Palacios
Presidente



.....
Dr. Walter, Ramos Mayuri
Secretario



.....
Mg. Miguel Ángel Hernández López
Vocal

DEDICATORIA

A Dios quién es mi principal fortaleza para seguir luchando brindándome la fuerza necesaria para no desmayar y seguir perseverando ante el alcance de mis metas trazadas, logrando avanzar en la vida y servir a los demás.

A mis padres Juvenal y Gladis, por ser los responsables de mi existencia, por haberme dado lo mejor de sus vidas, por su apoyo permanente, por sus consejos y motivación, por enseñarme ser una persona de bien.

A mi hija Camila Yuliana mi principal motivo de seguir avanzando en la vida, por su comprensión y apoyo incondicional, siempre estarás en mi corazón.

AGRADECIMIENTO:

Quiero agradecer sinceramente a las personas que compartieran su conocimiento conmigo y me apoyaron para hacer posible la conclusión de esta maestría por su disponibilidad permanente, gracias por sus recomendaciones respecto a esta investigación. Gracias de manera especial al Mg. Miguel Ángel Hernández López y a mis compañeros por su gran ayuda cuando me enfrentaba con ciertos problemas.

Gracias.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

Yo, Shirley Jane, Franco Sardón con DNI N° 43809799; estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de la salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la Tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en Centro de salud san Joaquín, Junio 2018; a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes, DECLARO BAJO JURAMENTO que:

1. La presente 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 plagiada; 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 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 dicha acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 11 de agosto del 2018.



Shirley Jane, Franco Sardón

DNI N°43809799

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Cumpliendo con lo establecido por el reglamento de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, presento a su consideración para su evaluación la presente Tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción del usuario interno en Centro de salud san Joaquín. Junio 2018, con el propósito de cumplir con los requisitos para obtener el Grado de Magister en Gestión de los servicios de la salud.

Por tanto, considero que el esfuerzo realizado en el desarrollo del presente trabajo cumpla y satisfaga sus expectativas. Pongo a consideración vuestra, este documento para su respectiva evaluación y de esta manera poder obtener su aprobación.

Ica, agosto del 2018

ÍNDICE

	Página del jurado	i
	Dedicatoria	ii
	Agradecimiento	iii
	Declaratoria de Autenticidad	iv
	Presentación	v
	Índice de Contenido	vi
	Índice de Tablas	vii
	Índice de Figuras	viii
	RESUMEN	ix
	ABSTRACT	x
I.	INTRODUCCIÓN.....	11
	1.1 Realidad problemática.....	13
	1.2 Trabajos previos.....	15
	1.3 Teorías relacionadas al tema.....	19
	1.4 Formulación del problema.....	45
	1.5 Justificación del estudio.....	45
	1.6 Hipótesis.....	47
	1.7 Objetivos.....	47
II	MÉTODO	
	2.1 Diseño de investigación.....	49
	2.2 Variables, operacionalización.....	50
	2.3 Población y muestra.....	50
	2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad...	52
	2.5 Métodos de análisis de datos.....	53
	2.6 Aspectos éticos.....	53
III.	RESULTADOS.....	54
IV.	DISCUSIÓN.....	63
V.	CONCLUSIONES.....	67
VI.	RECOMENDACIONES.....	68
VII.	REFERENCIAS.....	69
	ANEXOS	

	• Instrumentos.....	73
	• Matriz de consistencia.....	76
	• Constancia emitida por la institución que acredite la realización del estudio	78
	• Otras evidencias	80

ÍNDICE DE TABLAS

1. Clima organizacional en el Centro de salud de san Joaquín junio 2018.
2. Satisfacción del usuario interno en el Centro de salud San Joaquín junio 2018.
3. Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
4. Relación del Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno del Centro de salud San Joaquín, junio 2018 (dimensión interrelación con los compañeros de trabajo).
5. Relación del Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno del Centro de salud San Joaquín junio 2018 (dimensión trabajo actual).
6. Relación del Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno del Centro de salud San Joaquín junio 2018 (dimensión oportunidad de progreso).
7. Relación del Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno del Centro de salud San Joaquín junio 2018 (dimensión remuneraciones e incentivos).
8. Relación del Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno del Centro de salud San Joaquín junio 2018 (dimensión trabajo en general).
9. Relación del Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno del Centro de salud San Joaquín junio 2018 (dimensión interacción con el jefe inmediato).
10. Relación del Clima Organizacional y Satisfacción del usuario interno del Centro de salud San Joaquín junio 2018 (dimensión ambiente de trabajo).

INDICE DE FIGURAS

1. Encuesta de Clima Organizacional aplicada al personal del Centro de salud san Joaquín junio 2018.
2. Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
3. : Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
4. Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
5. Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
6. Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
7. : Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
8. Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
9. : Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.
10. Encuesta de Satisfacción del usuario interno aplicada al personal del Centro de salud San Joaquín, junio 2018.

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y la satisfacción del usuario interno en el centro de salud san Joaquín junio 2018

Métodos y materiales: El diseño de investigación es Descriptivo – Correlacional.

El tipo de investigación es cuantitativo-correlacional. La población, objeto de estudio, estuvo constituida por los trabajadores del centro de salud san Joaquín. La muestra fue considerada por el total de la población que fueron 37 trabajadores del centro de salud de san Joaquín que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. La técnica que se usó es la encuesta y el Instrumento fue el cuestionario.

Resultados. En los resultados obtenidos se observa que el nivel del clima laboral, según percepción del usuario interno del centro de salud san Joaquín de los 37 encuestados, Existe correlación positiva entre el clima organizacional y satisfacción del usuario interno; por lo tanto hay influencia del clima organizacional en la satisfacción del usuario interno en el centro de salud san Joaquín, junio 2018.

Conclusiones: El clima organizacional por mejorar es el que presenta mayor porcentaje en el Centro de salud de San Joaquín. Con respecto a la satisfacción del usuario interno el 56,8% refieren estar satisfechos

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción del usuario, enfermería.

Objective: Determine the relationship between organizational climate and the satisfaction of the internal user in the san Joaquín health center June 2018

Methods and materials: The research design is Descriptive - Correlational
The type of research is quantitative-correlational. The population, object of study, was constituted by the workers of the san Joaquín health center. The sample was considered by the total of the population that were 37 workers from the health center of San Joaquín who met the inclusion and exclusion criteria. The technique that was used is the survey and the instrument was the questionnaire.

Results In the results obtained, it is observed that the level of the work climate, according to the perception of the internal user of the san Joaquín health center of the 37 respondents, There is a positive correlation between the organizational climate and the satisfaction of the internal user; therefore, there is an influence of the organizational climate on the satisfaction of the internal user in the san Joaquín health center, June 2018.

Conclusions: The organizational climate to improve is the one with the highest percentage in the San Joaquin Health Center. With regard to the satisfaction of the internal user 56.8% report being satisfied

Keywords: organizational climate, user satisfaction, nursing.