



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional y satisfacción laboral en el centro
de atención primaria nivel I-3 Metropolitano Callao –
Essalud 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORES:

Br. Luis Gonzalo Araujo Mori
Br. Richard William Solorzano Leyva

ASESOR:

Mg. Danilo Sánchez Coronel

SECCIÓN

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales.

PERÚ - 2015

PRESIDENTE

SECRETARIA

VOCAL

Dedicatoria

A Dios, quien a través de palabra nos dió la guía y fortaleza para cumplir éste reto.

A nuestras adoradas hijas, quienes son el incentivo que nos dan fortaleza e impulso para seguir avanzando en el camino del saber.

Los autores

Agradecimiento

Gracias a la bendición de Dios, quien nos iluminó con su sabiduría por el camino de corrección.

A nuestros familiares y amigos que con su tolerancia nos acompañaron en los momentos de dificultad.

A los prestigiosos docentes de nuestra respetable Universidad, quienes con su experiencia y capacidad profesional, nos dieron la orientación necesaria para que nuestro desarrollo profesional sea realidad.

Declaración Jurada

Luis Gonzalo Araujo Mori, con DNI 10691837 y Richard William Solorzano Leyva con DNI 15762570, estudiantes del Programa 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 laboral en el centro de atención primaria nivel I-3 Metropolitano Callao – Essalud 2014”.

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es autoría compartida.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- 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, someténdome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 enero del 2015

Luis Gonzalo Araujo Mori
DNI 10691837

Richard William Solorzano Leyva
DNI 15762570.

Presentación

En cumplimiento a la normativa vigente en el Reglamento de Grados y Títulos de la sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, presentamos el siguiente trabajo de tesis titulado: “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Centro de Atención Primaria Nivel I-3 Metropolitano Callao - Essalud 2014”,

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores

Índice

	Pág.
Carátula	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	16
1.1.1 Antecedentes internacionales	16
1.1.2 Antecedentes Nacionales	23
1.1.3 Antecedentes Locales	25
1.2 Marco Teórico	26
1.3 Justificación	52
1.4 Problema	55
1.4.1 Realidad Problemática.	55
1.4.2 Problema general	57
1.4.3 Problemas específicos.	57
1.5 hipótesis	57
1.5.1 Hipótesis general	57
1.5.2 Hipótesis específicas	58
1.6 Objetivos	58
1.6.1 Objetivo general	58
1.6.2 Objetivos específicos	58

II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1 Variables.	60
2.1.1 Clima organizacional	60
2.1.2 Satisfacción Laboral.	60
2.2 Operacionalización de variables	61
2.3 Metodología	63
2.3.1. Tipo de estudio	63
2.3.2. Diseño	64
2.4 Población, muestra y muestreo	65
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
2.7.1. Ficha Técnica – clima organizacional.	67
2.7.2. Ficha Técnica – satisfacción laboral.	69
2.6 Métodos de análisis de datos	71
III. RESULTADOS	72
IV. DISCUSIÓN	82
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89
ANEXOS	94
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos de variables 1 y 2	
Anexo 3. Resultados de la validez y confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 4. Base de datos	

Índice de Cuadros

N°	Pág.
Cuadro 1: Definiciones de satisfacción laboral	40
Cuadro 2: Definiciones de satisfacción laboral II	41
Cuadro 3: Operacionalización de la variable Clima Organizacional	61
Cuadro 4: Operacionalización de la variable Satisfacción laboral	62
Cuadro 5: Resumen del procesamiento de los casos	69
Cuadro 6: Estadísticos de fiabilidad	69
clima organizacional en los entrevistados.	
Cuadro 7: Resumen del procesamiento de los casos	71
Cuadro 8: Estadísticos de fiabilidad	71
Cuadro 9: Niveles de clima organizacional	73
Cuadro 10: Niveles de Satisfacción laboral	74
Cuadro 11: Correlación entre Satisfacción laboral versus clima organizacional.	75
Cuadro 12: Satisfacción laboral según dimensiones.	76
Cuadro 13: Clima organizacional según dimensiones de satisfacción laboral.	77
Cuadro 14: Clima organizacional según sus dimensiones.	78
Cuadro 15: Satisfacción laboral según dimensiones del Clima organizacional.	79
Cuadro 16: Prueba de hipótesis	79

Índice de Figuras

Nº		Pag
Figura1:	Dimensiones del Clima Organizacional	34
Figura 6:	Figura 2: Pirámide de las Necesidades Humanas de Maslow y sus Implicaciones Fuente: adaptado de Meliá, J. L., Peiró, J. M. (1989)	47
Figura 3:	Dimensión de la satisfacción laboral	50
Figura 4:	Diagrama de diseño correlacional	64
Figura 5:	Niveles de Clima organizacional en el personal del Centro de Atención Primaria Nivel I-3 Metropolitano Callao - Essalud 2014.	73
Figura 6:	Niveles de Satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Primaria Nivel I-3 Metropolitano Callao - Essalud 2014.	74
Figura 7:	Satisfacción laboral según clima organizacional	75
Figura 8:	Satisfacción laboral según dimensiones	76
Figura 9:	Clima organizacional según dimensiones	78

Resumen

Objetivos: Determinar la relación entre Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Primaria Nivel I-3 Metropolitano Callao - Essalud 2014.

Material y métodos: El presente estudio fue prospectivo descriptivo, transversal, correlacional realizada a 56 trabajadores de salud del Centro de Atención Primaria Nivel I-3 Metropolitano Callao - Essalud en el año 2014.

Resultados: Nuestro estudio estuvo conformado por 40(71.4 %), y 16 varones (28.65).La media de la edad del total de entrevistados fue de 34.2+/-5.4 años, siendo la mínima de 24 años y la máxima de 49 años. El 66.1 % eran personal profesional. El 33.9 % eran personal técnico, seguido de igual frecuencia de tecnólogos médicos y enfermeras (12.5 %).El 98.2 % de los entrevistados eran contratados. El 44.6 % tenían entre 4 a 6 años en la institución y el 39.3 % tenían entre 4 a 6 años trabajando en su puesto actual. Encontramos que el 35.7 % percibieron un bajo nivel del clima organizacional, el 32.1% percibió un nivel medio y el 32.1 % percibió un alto nivel del clima organizacional. El 33.9 % estaban insatisfechos, el 35.7 % refirieron sentirse satisfechos y el 30.4% refirieron sentirse muy satisfechos.

Conclusiones: Hubo una relación estadísticamente significativa entre Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del Centro de Atención Primaria Nivel I-3 Metropolitano Callao - Essalud en el año 2014.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, atención primaria.

Abstract

Objective: To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction among the staff of the Center for Primary Care Level I-3 Callao Metropolitan - Essalud in 2014.

Methods: This prospective study was descriptive, cross-sectional correlational on 56 health professionals Primary Care Center Level I-3 Callao Metropolitan - Essalud in 2014.

Results: Our study consisted of 40 (71.4 %) and 16 males (28.65) .The mean age of all respondents was 34.2 +/- 5.4 years, with a minimum of 24 years and maximum 49 years. 66.1 % were professional staff. 33.9 % were technical staff, followed by equal frequency of doctors and nurses (12.5 %) technologists. 98.2 % of respondents were recruited. 44.6 % were between 4-6 years in the institution and 39.3 % were between 4-6 years in his current position. We found that 35.7 % perceived a low level of organizational climate, 32.1 % received an average level and 32.1 % perceived a high level of organizational climate. 33.9 % were dissatisfied, 35.7 % reported being satisfied and 30.4 % reported being very satisfied.

Conclusions: There was a statistically significant relationship between organizational climate and job satisfaction among the staff of the Center for Primary Care Level I-3 Callao Metropolitan - Essalud in 2014.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, primary care.