



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Cultura organizacional y satisfacción laboral del
personal asistencial del Hospital de Apoyo San
Francisco-Ayacucho. 2018**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Gonzales Atao, Gerardo

ASESOR:

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de los Servicios de Salud

PERÚ – 2018

Página del jurado

.....
Mg. Alcalde Giove, Edith Margot

PRESIDENTE

.....
Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

SECRETARIO

.....
Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres

Quienes me dieron la vida y se constituyeron en paradigma para seguir el camino hacia el futuro.

Gerardo

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

Al Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al Hospital Regional de Ayacucho, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

El autor.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Gerardo Gonzales Atao, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 28597409, con la tesis titulada: Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 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 autoplagiada; 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 mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César vallejo.

Ayacucho, 25 de agosto 2018

.....

Gerardo Gonzales Atao

DNI N° 28597409

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018, con la finalidad de determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción del personal asistencial, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud.

En el presente trabajo presentamos en el capítulo I, la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación y los objetivos. En cuanto al capítulo II, se detalla el Método, explicando el diseño de investigación aplicado, la población, hipótesis, el cuadro de operacionalización de variables, técnicas e instrumentos utilizados, la recolección de datos, el análisis estadístico y finalmente los criterios éticos y científicos. En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación que están debidamente descritos, además se presentan las tablas, posteriormente se presenta el capítulo IV donde se realizó la discusión de resultados. Finalmente, en el capítulo V se detallan las conclusiones y en el capítulo VI se presenta las recomendaciones. Así también en el capítulo VII se presenta la bibliografía utilizada y por último los anexos.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación.

El autor.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACION	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCION.	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos al tema	14
1.3. Teoría relacionada al tema	20
1.4. Formulación del problema	22
1.5. Justificación del estudio	22
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos	23
II. MÉTODO	
2.1. Tipo de estudio	24
2.2. Diseño de estudios	24
2.3. Variables	25
2.4. Operacionalización de variables	25
2.5. Población, muestra y muestreo	27
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.7. Métodos de análisis de datos	29
2.8. Aspectos éticos	30
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	40
VI. RECOMENDACIONES	41
VII. BIBLIOGRAFIA	42
VIII. ANEXOS	47

Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1.	<i>Cultura organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018.</i>	31
Tabla 2.	<i>Correlación entre los supuestos inconscientes con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018</i>	32
Tabla 3.	<i>Correlación entre los valores y creencias expuestas con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018</i>	33
Tabla 4.	<i>Correlación entre los elementos visibles con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018.</i>	34
Tabla 5.	<i>Pruebas de normalidad para las variables cultura organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018</i>	54
Tabla 6.	<i>Correlación entre cultura organizacional y satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018</i>	55
Tabla 7.	<i>Tabla cruzada entre los supuestos inconscientes con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018.</i>	558

Lista de gráficos

		Pág.
Gráfico 1.	<i>Histograma de frecuencias de estrategias de motivación en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.</i>	41
Gráfico 2.	<i>Histograma de frecuencias del desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga.</i>	43

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo: determinar la relación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018; se hizo una investigación de nivel descriptivo, correlacional, cuantitativa de diseño no experimental y corte transversal. La población estuvo conformada por 35 trabajadores asistenciales que constituyeron la muestra censal; los instrumentos (cuestionarios) se validaron con alfa de Cronbach, para la variable cultura organizacional (0,931); y para satisfacción del usuario (0,767); la validez R de Pearson fue 0.50 y 0.53 para satisfacción laboral. Se halló como resultado que el 60,0% de los trabajadores asistenciales dicen que a veces se presenta la cultura organizacional, seguido del 40,0%, que mencionan siempre se practica la cultura organizacional; sobre satisfacción laboral, el 62,9% a veces sienten satisfacción en el trabajo; el 31,4% dicen que nunca, seguido del 5,7% que dicen siempre tener satisfacción laboral; se concluye que existe relación significativa directa entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral (Tau B = 0,578) del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018; existe relación significativa fuerte (Tau B = 0,625) entre los supuestos inconscientes con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018; se ha determinado que existe relación directa fuerte (Tau B = 0,722) entre los valores y creencias expuestas con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018; existe relación significativa moderada (Tau B = 0,597) entre los elementos visibles con la satisfacción laboral del personal asistencial del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho. 2018.

Palabras clave: cultura organizacional/satisfacción laboral/Hospital san francisco.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine the relationship between the organizational culture and job satisfaction of the assistance staff of the San Francisco-Ayacucho Support Hospital. 2018; an investigation of descriptive, correlational, quantitative level of non-experimental design and transversal cut was made. The population consisted of 35 welfare workers who constituted the census sample; the instruments (questionnaires) were validated with Cronbach's alpha, for the organizational culture variable (0.931); and for user satisfaction (0,767); Pearson's R validity was 0.50 and 0.53 for job satisfaction. It was found that 60.0% of healthcare workers say that sometimes the organizational culture is presented, followed by 40.0%, which always mention the organizational culture; about job satisfaction, 62.9% sometimes feel satisfaction at work; 31.4% say never, followed by 5.7% who always say they have job satisfaction; it is concluded that there is a significant direct relationship between the organizational culture and job satisfaction (Tau B = 0.578) of the assistance staff of the San Francisco-Ayacucho Support Hospital. 2018; there is a strong significant relationship (Tau B = 0.625) between the unconscious assumptions with the job satisfaction of the assistance staff of the San Francisco-Ayacucho Support Hospital. 2018; it has been determined that there is a strong direct relationship (Tau B = 0,722) between the values and beliefs exposed with the job satisfaction of the healthcare staff of the San Francisco-Ayacucho Support Hospital. 2018; There is a moderate significant relationship (Tau B = 0.597) between the visible elements with the job satisfaction of the assistance staff of the San Francisco-Ayacucho Support Hospital. 2018

Keywords: organizational culture / job satisfaction / Hospital san francisco.