



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral y clima organizacional en los
trabajadores de un Centro de Salud de Huancavelica 2017**

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

AUTOR:

Br. Galván Huaroc, Helen Melisa

ASESOR:

Mg. Daniel Roque, Felén Hinostroza

SECCIÓN:

Gestión de los servicios de la salud

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2018

Dr. Ríos Cataño, Claudia
Presidente

Mg. Zapata Rojas, Jean Carlos
Secretario

Mg. Felén Hinostroza, Daniel Roque.
Vocal

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado a mis padres por el apoyo y comprensión durante el transcurso de los estudios.

Helen M.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la escuela de posgrado por la orientación dada para el logro de mi objetivo trazado que es realizar esta investigación.

Al mi asesor Dr. Daniel Felén Hinostraza por contribuir en el desarrollo de esta investigación.

Al personal Asistencial y administrativo del centro de salud Paucarbamba por su colaboración para realizar el presente estudio.

La autora

DECLARACION JURADA

Yo, Helen Melisa Galván Huaroc, estudiante del programa de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 46733597, con la tesis titulada "Satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de un centro de salud de Huancavelica 2017"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de autoría
- 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores) auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, 03 de febrero del 2018



Helen Melisa Galván Huaroc

DNI N° 46733597

PRESENTACION

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes le tesis titulada “Satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de un centro de salud de Huancavelica 2017”, con la finalidad de determinar la relación existente entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores. La presente investigación, está estructurado en siete capítulos: El primer capítulo, comprende la revisión de los antecedentes de investigación, tanto nacionales como internacionales, también se realiza la fundamentación científica del marco teórico, terminando esta parte con la justificación, realidad problemática la formulación del problema, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo se desarrolla el marco metodológico que comprende: las variables, el tipo de investigación, diseño del estudio, la población y su respectiva muestra, también el método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos utilizados así los métodos de análisis de datos.

En el tercer capítulo, se presentan los resultados de la investigación.

El cuarto capítulo corresponde a la discusión de resultados.

El quinto capítulo se redacta las conclusiones.

En el sexto capítulo las recomendaciones de la investigación.

El séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Todo ello en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado académico de maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora

ÍNDICE

CARÁTULA	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
ÍNDICE	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema	36
1.5. Justificación del estudio	37
1.6. Hipótesis	38
1.7. Objetivos	39

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	40
2.2. Variables, Operacionalización	41
2.3. Población y muestra	44
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Métodos de análisis de datos	46
2.6. Aspectos éticos	47

**CAPÍTULO III
RESULTADOS**

3.1. Resultados descriptivos	48
3.2. Resultados Correlacionales	53

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN

4.1 Discusión de resultados	66
-----------------------------	----

**CAPÍTULO V
CONCLUSIONES**

5.1 Conclusiones	70
------------------	----

**CAPÍTULO VI
RECOMENDACIONES**

6.1 Recomendaciones	71
---------------------	----

**CAPÍTULO VII
REFERENCIAS**

7.1 Referencias	72
-----------------	----

ANEXOS

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia.
- Anexo N°02: Operacionalización de variables.
- Anexo N°03: Matriz de validación de los Instrumentos de Investigación.
- Anexo N°04: Instrumento.
- Anexo N°05: Consentimiento informado
- Anexo N°06: Base de datos del cuestionario satisfacción laboral
- Anexo N°07: Base de datos del cuestionario de clima organizacional.
- Anexo N°08: Autorización para la aplicación del instrumento.
- Anexo N°09: Evidencias fotográficas.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Distribución y porcentaje según sexo	48
Tabla N° 2 Distribución y porcentaje según condición Laboral	49
Tabla N° 3 Distribución y porcentaje según grupo ocupacional	50
Tabla N° 4 Distribución y porcentaje según edad	51
Tabla N° 5 Distribución y porcentaje de la variable satisfacción laboral	52
Tabla N° 6 Distribución y porcentaje de la variable clima organizacional	53
Tabla N° 7 Correlación entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional	54
Tabla N° 8 Escala Rho de Spearman	55
Tabla N° 9 Correlación entre Satisfacción Laboral y cultura organizacional	57
Tabla N° 10 Escala Rho de Spearman	58
Tabla N° 11 Correlación entre Satisfacción Laboral y diseño organizacional	60
Tabla N° 12 Escala Rho de Spearman	61
Tabla N° 13 Correlación entre Satisfacción Laboral y Potencial humano	63
Tabla N° 14 Escala Rho de Spearman	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1 Teoría Bifactorial de Herzberg	24
Figura N° 2 Distribución y porcentaje según sexo	48
Figura N° 3 Distribución y porcentaje según condición Laboral	49
Figura N° 4 Distribución y porcentaje según grupo ocupacional	50
Figura N° 5 Distribución y porcentaje según edad	51
Figura N° 6 Distribución y porcentaje de la variable satisfacción laboral	52
Figura N° 7 Distribución y porcentaje de la variable clima organizacional	53
Figura N° 8 Correlación entre Satisfacción Laboral y Clima Organizacional	54
Figura N° 9 Correlación entre Satisfacción Laboral y cultura organizacional	57
Figura N° 10 Correlación entre Satisfacción Laboral y diseño organizacional	60
Figura N° 11 Correlación entre Satisfacción Laboral y Potencial humano	63

Satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de un centro de salud de Huancavelica 2017

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de un centro de salud de Huancavelica 2017. Material y método. El método de estudio fue el científico, tipo de estudio no experimental, descriptivo, transversal de nivel correlacional y el diseño descriptivo correlacional. La población estuvo conformado por 45 trabajadores entre personal asistencial y administrativo. La técnica fue encuesta y los instrumentos fueron encuesta Satisfacción Laboral Sonia Palma Carrillo (SL-SPC) y cuestionario de clima organizacional del Ministerio de Salud. Los resultados de la aplicación de los instrumentos se procesaron mediante el programa SPSS 22 mediante la prueba no paramétrica Rho de Spearman ya que se utilizó variables con escala de medición ordinal, obteniendo de la contrastación de la hipótesis general y específicas, un índice de significancia bilateral de 0,000 que es menor al nivel 0.05 previsto para el presente análisis. Conclusiones. Por lo tanto se determina que, si existe relación estadísticamente significativa alta, directamente proporcional y positiva, entre satisfacción laboral y el clima organizacional en un centro de salud de Huancavelica 2017.(Rho = 0.671,p< 0.05). Con respecto a la muestra de estudio nos permite decir que a mayor satisfacción laboral en los trabajadores es mejor el clima organizacional.

Palabras clave: Satisfacción Laboral y clima organizacional.

Labor satisfaction and organizational climate in the workers of Huancavelica's health care facility 2017

SUMMARY

The objective was determining the relation between labor satisfaction and organizational climate in the workers of Huancavelica's health care facility 2017. Material and method. The method of study was the scientist, guy of study not experimental, descriptive, transverse of level correlacional and the descriptive design correlacional. The population was shaped by 45 workers between helping and administrative staff. The technique was opinion poll and instruments were opinion poll Satisfacción Laboral Sonia Palma Carrillo (SL

SPC) and questionnaire of organizational climate of Salud's Ministry. The results of the application software of the instruments prosecuted by means of the program SPSS 22 by means of proof not parametric Rho of Spearman since variables with scale of ordinal measurement were used, getting out of the contrastation of the general hypothesis and you specify, bilateral significancia's index of 0.000 that it is younger to the level 0,05 foreseen for the present analysis. Findings. Therefore it is determined that, if exists statistically significant high, directly proportional and positive relation, between labor satisfaction and the organizational climate in Huancavelica's health care facility 2017. (Rho 0,671, p 0,05). You allow us saying that the organizational climate is to bigger labor satisfaction in the workers better regarding the sample of study.

Key words: Labor satisfaction and organizational climate.